ÉVALUER POUR S'AMÉLIORER

UN REGARD SUR LES ATTENTES ET LA SATISFACTION DES MONTRÉALAIS EN L'AN 2001

RÉGIE RÉGIONALE
DE LA SANTÉ ET DES
SERVICES SOCIAUX
DE MONTRÉAL-CENTRE

En collaboration avec Zins Beauchesne et associés

NOVEMBRE 2001

106-06430/

ÉTUDE SUR LA SATISFACTION DES MONTRÉALAIS À L'ÉGARD DES SERVICES DE SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX

RAPPORT FINAL

Présenté à :

Régie régionale de la santé et des services sociaux de Montréal-Centre (La)

Par :

Zins Beauchesne et associés
ANALYSE ET PLANIFICATION MARKETING
Société membre du Groupe SECOR

Novembre 2001

Étude sur la satisfaction des Montréalais à l'égard des services de santé et des services sociaux

Rapport final

Novembre 2001

Présenté à :

Régie régionale de la santé et des services sociaux de Montréal-Centre (La)

Par :

Zins Beauchesne et associés

ANALYSE ET PLANIFICATION MARKETING
Société membre du Groupe SECOR

555, boul. René-Lévesque Ouest
9e étage
Montréal (Québec)
H2Z 1B1
Tél. : (514) 861-0809
Télécopieur : (514) 861-0881

1145, boul. Lebourgneuf
Bureau 220
Québec (Québec)
G2K 2K8
Tél. : (418) 626-2360
Télécopieur : (418) 626-1423

TABLE DES MATIÈRES

PAGE

Sommaire des résultats ii

1. Introduction 1-1

2. Objectifs de l'étude 2-1

3. Rappel de la méthodologie 3-1

4. Analyse des résultats de l'enquête 4-1

4.1 La fréquentation des organismes de santé et de services sociaux 4-2

4.2 La satisfaction globale 4-8

4.3 La satisfaction des répondants par rapport aux attentes 4-11

4.3.1 Portrait général de la satisfaction 4-25

4.3.2 Portrait de la satisfaction par organisme 4-25

4.3.3 Portrait de la satisfaction selon certains critères sociodémographiques 4-28

4.3.4 Évolution de la satisfaction par rapport aux attentes 4-29

4.3.5 Évolution de la satisfaction par organisme 4-32

4.4 L'insatisfaction 4-55

4.5 Analyse conjointe de l'importance des attentes par rapport à la satisfaction 4-61

4.6 Le médecin et l'organisation du système de santé 4-76

4.6.1 Le médecin 4-76

4.6.2 L'organisation du système de santé 4-81

Annexe 1 : Questionnaire d'enquête (versions française et anglaise)

Annexe 2 : Profil comparatif de l'échantillon

Annexe 3 : Tableau comparatif entre régies

Annexe 4 : Résultats détaillés (annexe séparée)

SOMMAIRE DES RÉSULTATS

Le présent rapport, réalisé par **Zins Beauchesne et associés** pour la **Régie régionale de la santé et des services sociaux de Montréal-Centre**, concerne une étude sur la satisfaction des Montréalais à l'égard des services de santé et des services sociaux.

La **Régie régionale de la santé et des services sociaux de Montréal-Centre** a effectué en 1994 un premier sondage, portant sur les attentes et la satisfaction des usagers, qui a servi de base à l'élaboration du concept de service régional. La satisfaction a ensuite été réévaluée en 1997, avec un deuxième sondage, et en 2000, date à laquelle la Régie régionale a revu son concept de service régional afin de s'assurer que celui-ci reflétait toujours les attentes des résidents de l'île de Montréal.

Cette année, la Régie régionale a réévalué le niveau de satisfaction des résidents de l'île de Montréal afin de suivre l'évolution de la satisfaction des usagers à l'égard des services rendus et plus particulièrement à la lumière de la mise en œuvre des mesures d'amélioration contenues dans le plan *«Le défi de l'accès»*.

Ainsi, les principaux objectifs visés par l'étude étaient de :

- mesurer la satisfaction des Montréalais à l'égard des services de santé et des services sociaux dispensés par les établissements ayant une vocation CH ou CLSC ou par les cliniques médicales de l'île de Montréal;
- identifier les aspects des services qui se sont améliorés et ceux qui se sont détériorés;
- évaluer leur point de vue sur différents éléments concernant le médecin de famille et l'organisation du système de santé;
- comparer les résultats avec ceux des enquêtes précédentes (1994, 1997 et 2000);
- comparer les résultats avec ceux d'autres régions du Québec, ceux obtenus dans d'autres provinces canadiennes et ceux d'autres pays.

L'analyse des résultats de l'enquête fait ressortir les principaux constats suivants :

LA FRÉQUENTATION

L'analyse de l'évolution de la fréquentation des divers établissement de santé depuis 1994 fait apparaître que :

- Le taux de fréquentation d'un CLSC, d'un CH et/ou d'une clinique médicale parmi la population âgée de 15 ans et plus se situe à 76,9 %, en légère augmentation depuis 1997.
- Les CLSC ont vu leur fréquentation demeurer stable en 2001, ce qui met fin à une période de croissance de 1994 à 2000.
- Les établissements à mission CH ont vu eux aussi leur fréquentation décroître, dans la prolongation d'une tendance baissière amorcée en 1997, conséquence de la fermeture de plusieurs hôpitaux sur l'île de Montréal.
- Quant aux cliniques médicales, leur fréquentation a augmenté en 2001, ce qui leur a permis de retrouver le niveau atteint en 1997.

LA SATISFACTION GLOBALE

- Globalement, les résidents de la région de Montréal-Centre âgés de 15 ans et plus qui ont utilisé, pour eux-mêmes ou une personne à leur charge, les services d'un établissement du réseau de la santé et des services sociaux ayant une vocation CLSC ou CH et/ou d'une clinique médicale, dans la région au cours des douze derniers mois, se disent **très** (45,6 %) ou **assez** (41,4 %) satisfaits des services reçus.
- La tendance qui se dessine est une augmentation de la satisfaction globale de 1994 à 1997, suivie d'une diminution en 2000 et 2001. Cette diminution ramène le niveau de satisfaction de 2001 sous celui de 1997, mais au-dessus de celui de 1994.

- Les gens **les plus satisfaits**, comparativement à la moyenne se retrouvent parmi les sous-groupes de population suivants :
  - les personnes qui se trouvent en excellente santé;
  - les répondants dont la scolarité est de niveau primaire et moins;
  - les gens âgés de 55 ans et plus;
  - les retraités;
  - les personnes ayant un revenu annuel moyen inférieur à 20 000 $;
  - les anglophones;
  - les gens qui se considèrent faisant partie de la communauté québécoise ou canadienne et qui sont nés ici;
  - les personnes dont le foyer est composé d'un adulte avec ou sans enfant(s);
  - les répondants qui n'ont pas fréquenté un établissement ayant une mission CH au cours des douze derniers mois.

- Alors que les gens **les moins satisfaits**, comparativement à la moyenne, figurent parmi les sous-groupes de population suivants :
  - les répondants qui se considèrent en mauvaise santé;
  - les personnes inactives;
  - les gens qui s'estiment très pauvres;
  - les répondants qui ont fréquenté au moins une fois un établissement ayant une vocation CH ou CLSC au cours des douze derniers mois.

- En comparaison avec 2000, le niveau de satisfaction global relatif aux services obtenus en CLSC (41,8 %) et dans les établissements à vocation CH (43,1 %) a diminué, alors qu'il est resté stable pour les cliniques médicales (52,4 %).

LA SATISFACTION PAR RAPPORT AUX ATTENTES

- D'un point de vue général, les attentes pour lesquelles la satisfaction est la plus élevée en 2001 sont :
  - on vous a traité[1] avec respect;
  - on a respecté vos choix et on ne vous a pas forcé à faire certaines activités;
  - on a respecté votre intimité physique;
  - on vous a parlé dans des mots que vous pouvez facilement comprendre;
  - on a fait preuve de discrétion à votre égard.
- Celles pour lesquelles l'insatisfaction est la plus élevée sont :
  - on vous a informé de la façon dont vous pouvez vous plaindre si vous êtes insatisfait du service offert;
  - on vous a référé à d'autres personnes ou associations de personnes qui ont vécu des problèmes similaires;
  - si vous n'avez pas pris de rendez-vous, le temps d'attente a été court;
  - si le temps d'attente a été long, on s'est préoccupé de vous;
  - l'organisme vous a informé sur l'ensemble des services qu'on y offre.
- L'examen des baromètres de satisfaction fait ressortir que, dans l'ensemble, les établissements ayant une mission CLSC et les cliniques médicales / cabinets de médecin, obtiennent des scores de satisfaction plus élevés que les établissements ayant une mission CH.

[1] *Le masculin est utilisé dans le seul but d'alléger le texte et sa lecture.*

- Pour les établissements du réseau ayant une vocation **CLSC**, les attentes pour lesquelles le pourcentage de personnes très satisfaites est le plus élevé en 2001 sont :
  - on vous a traité avec respect;
  - on a respecté votre intimité physique;
  - l'organisme est facilement accessible par transport en commun ou il est possible de stationner à proximité;
  - on vous a parlé dans des mots que vous pouvez facilement comprendre;
  - on a respecté vos choix et on ne vous a pas forcé à faire certaines activités.

- Pour les établissements du réseau ayant une vocation **CH**, les attentes pour lesquelles le pourcentage de personnes très satisfaites est le plus élevé en 2001 sont :
  - on a respecté vos choix et on ne vous a pas forcé à faire certaines activités;
  - on n'a pas posé de gestes qui ne sont pas requis par votre état de santé ou votre problème;
  - on vous a traité avec respect;
  - on a fait preuve de discrétion à votre égard;
  - l'intervenant rencontré vous a écouté attentivement et vous a pris au sérieux.

- En ce qui concerne les **cliniques médicales**, les attentes pour lesquelles le pourcentage de personnes très satisfaites est le plus élevé en 2001 sont :
  - on a respecté vos choix et on ne vous a pas forcé à faire certaines activités;
  - on vous a traité avec respect;
  - on a respecté votre intimité physique;
  - on a fait preuve de discrétion à votre égard;
  - on vous a parlé dans des mots que vous pouvez facilement comprendre.

- Selon les résultats détaillés de l'enquête de 2001, la satisfaction est généralement plus élevée parmi les sous-groupes de la population suivants :
  - les gens nés ici qui déclarent ne pas appartenir à une communauté culturelle;
  - les personnes couvertes par une police d'assurance;
  - les individus qui s'estiment à l'aise financièrement;
  - les personnes qui n'ont pas fréquenté d'hôpital, ni de CLSC;
  - les individus qui se considèrent en excellente santé;
  - les individus avec un handicap moteur;
  - les célibataires, avec ou sans enfant(s);
  - les personnes âgées de 55 ans et plus.
- Alors que ceux ci-dessous se considèrent, de façon générale, moins satisfaits que la moyenne :
  - les personnes qui ne sont pas nées ici et qui déclarent ne pas appartenir à une communauté culturelle;
  - les individus non couverts par une police d'assurance;
  - les répondants qui parlent une autre langue que le français et l'anglais;
  - les gens qui s'estiment très pauvres;
  - les personnes qui ont fréquenté un hôpital ou un CLSC au moins une fois;
  - les répondants qui se considèrent en bonne, moyenne ou mauvaise santé;
  - les individus âgés de 15 à 34 ans.

L'INSATISFACTION

- Dans les douze derniers mois précédant l'enquête de 2001, 29 % des usagers ont voulu se plaindre des services de santé et des services sociaux mais seulement 28 % de ceux-ci l'ont effectivement fait.

- En cas d'insatisfaction, cinq grands types de comportement peuvent être adoptés :
  - la plainte : 51,5 %;
  - l'immobilisme (ne ferait rien) : 10,6 %;
  - le changement (d'établissement ou de médecin) : 7,0 %;
  - la protestation active : 6,3 %;
  - le questionnement (ne sait pas quoi faire) : 1,6 %.

LE MÉDECIN ET L'ORGANISATION DU SYSTÈME DE SANTÉ

- Concernant **les habitudes de consultation** des résidents de la région de Montréal-Centre âgés de 15 ans et plus qui ont utilisé, pour eux-mêmes ou une personne à leur charge, les services d'un établissement du réseau de la santé et des services sociaux ayant une vocation CLSC ou CH et/ou d'une clinique médicale, dans la région, au cours des douze derniers mois, les principaux constats sont les suivants :
  - 12,1 % des usagers estiment qu'il est très facile d'obtenir des soins médicaux lorsqu'ils en ont besoin; 38,2 % jugent que c'est plutôt facile et 47,2 % plutôt ou très difficile (2,6 % n'ont pas répondu ou ne savent pas);
  - en majeure partie (69,3 %), les répondants prennent rendez-vous et attendent alors en moyenne une semaine à trois mois;
  - la plupart des répondants consulte régulièrement un généraliste (47,9 %), un spécialiste (10,9 %) ou les deux (9,6%), en moyenne depuis 7 ou 8 ans et généralement à la clinique médicale (63,6 %); ils considèrent très souvent ce médecin comme leur médecin de famille.

- Quant à **l'organisation du système de santé**, cette étude montre que :
  - une majorité (56,1 %) pense qu'il y a quelques bons aspects à notre système de santé, mais que des changements fondamentaux sont nécessaires afin qu'il fonctionne mieux, tandis que les autres pensent que le système fonctionne relativement bien et que quelques améliorations mineures sont nécessaires afin qu'il fonctionne mieux (18,4 %) ou que notre système de santé va tellement mal qu'il devrait être complètement rebâti (22,7 %);
  - 55,2 % des répondants sont en faveur de l'idée du **médecin de famille** auprès de qui il faudrait s'enregistrer, qui serait le seul responsable du suivi de leur santé et le seul habilité à les référer à d'autres médecins si nécessaire, 40,4 % ne sont qu'en partie d'accord avec l'idée et sont donc classifiés comme «influençables» et 4,4 % sont entièrement contre cette idée.

1. Introduction

Le présent rapport, réalisé par **Zins Beauchesne et associés** pour la **Régie régionale de la santé et des services sociaux de Montréal-Centre**, concerne une étude sur la satisfaction des Montréalais à l'égard des services de santé et des services sociaux.

La **Régie régionale de la santé et des services sociaux de Montréal-Centre** a adopté en 1994 des orientations visant à améliorer la qualité des services et à aborder la qualité sous l'angle de la satisfaction des citoyens face aux services qui leur sont offerts. Un premier sondage effectué en 1994, portant sur les attentes et la satisfaction des usagers, a servi de base à l'élaboration du concept de service régional. Un deuxième sondage, réalisé en 1997, a permis de voir comment la satisfaction avait évolué durant le virage ambulatoire. La Régie régionale a revu son concept de service régional en l'an 2000 afin de s'assurer que celui-ci reflétait toujours les attentes des résidents de l'île de Montréal. Une mesure des attentes et de la satisfaction a donc été reconduite.

Cette année, la Régie régionale souhaite suivre l'évolution de la satisfaction des usagers à l'égard des services rendus, et plus particulièrement à la lumière de la mise en œuvre des mesures d'amélioration contenues dans le plan «*Le défi de l'accès*». La Régie régionale a ainsi réévalué le niveau de satisfaction des résidents de l'île de Montréal à l'égard des services de santé et des services sociaux.

On trouvera donc dans les pages subséquentes, les sections suivantes :

- un rappel des objectifs de l'étude et de la méthodologie pour atteindre ces objectifs;
- l'analyse des résultats de l'enquête auprès de 2 008 résidents de l'île de Montréal âgés de 15 ans et plus ayant utilisé, pour eux-mêmes ou une personne à leur charge, les services d'un établissement du réseau de la santé et des services sociaux ayant une vocation CH ou CLSC, et/ou d'une clinique médicale, au cours des douze derniers mois;
- une comparaison des résultats avec ceux des enquêtes précédentes (1994, 1997 et 2000) mais également avec ceux des autres régions et ceux obtenus dans d'autres provinces et pays;
- et, en annexe, le questionnaire (français et anglais) utilisé auprès des usagers des services de santé et des services sociaux ainsi que le profil de l'échantillon sondé.

Les résultats détaillés de l'enquête présentés sous forme de tableaux croisés font l'objet d'une annexe séparée du présent rapport.

2. OBJECTIFS DE L'ÉTUDE

Les principaux objectifs visés par l'étude étaient de :

- mesurer la satisfaction des Montréalais à l'égard des services de santé et des services sociaux dispensés par les établissements ayant une vocation CH ou CLSC ou par les cliniques médicales de l'île de Montréal;
- identifier les aspects des services qui se sont améliorés et ceux qui se sont détériorés;
- évaluer leur point de vue sur différents éléments concernant le médecin de famille et l'organisation du système de santé;
- comparer les résultats avec ceux des enquêtes précédentes (1994, 1997 et 2000);
- comparer les résultats avec ceux d'autres régions du Québec, ceux obtenus dans d'autres provinces canadiennes et ceux d'autres pays.

Plus spécifiquement, cette étude visait également les objectifs suivants :

- faire des entrevues téléphoniques auprès d'un échantillon d'utilisateurs des services des établissements de santé et de services sociaux ainsi que des cabinets de médecins de l'île de Montréal, représentatif de la population résidant sur ce même territoire;
- réaliser diverses autres opérations relatives à l'enquête telles, entre autres, la traduction en anglais du questionnaire français, la vérification, la codification des questions ouvertes et fermées, la saisie, la validation des codes et des liens logiques ainsi que la production des tableaux présentant des résultats.

3. Rappel de la méthodologie

Pour atteindre les objectifs visés par cette étude, **Zins Beauchesne et associés** a suivi la méthodologie de recherche suivante.

Activité 1 : Réunion de départ client / consultant

Une réunion de coordination et de planification s'est tenue en début de mandat avec les représentants de la **Régie régionale de la santé et des services sociaux de Montréal-Centre** et les consultants de **Zins Beauchesne et associés** afin de valider les objectifs à atteindre, la méthodologie proposée, les besoins d'information, et de discuter de l'échéancier et du budget requis. Lors de cette réunion, toute l'information pertinente à une bonne compréhension de la problématique et à l'élaboration de certaines questions à ajouter aux questionnaires d'enquête a été transmise aux consultants de **Zins Beauchesne et associés.**

Activité 2 : Révision du questionnaire d'enquête

Les questionnaires élaborés par **Zins Beauchesne et associés** en 2000, lors de la mise à jour du concept de service régional, ont servi de base à cette enquête de satisfaction afin d'assurer la comparabilité des résultats avec ceux de 1994, 1997 et 2000. Toutefois, un examen des questionnaires préparés par **Zins Beauchesne et associés** pour les régies régionales dans d'autres régions (p. ex. Saguenay–Lac-Saint-Jean, Mauricie-et-Centre-du-Québec, Laval), ainsi que par d'autres firmes dans d'autres provinces (Alberta) et d'autres pays (États-Unis, Royaume-Uni, Nouvelle-Zélande et Australie), a été effectué afin d'y puiser des questions intéressantes qui ont fait l'objet de comparaisons par la suite.

Globalement, le questionnaire comportait quatre grandes sections :

- une première portant sur la fréquentation des divers établissements de la région;
- une seconde, sur la mesure de la satisfaction des usagers par rapport à chacune des attentes;

- une troisième, sur différents éléments concernant le médecin de famille et l'organisation du système de santé;
- une dernière, portant sur le profil sociodémographique des répondants.

Afin de faciliter l'administration du questionnaire, 4 blocs d'environ 11 énoncés de satisfaction chacun ont été constitués et administrés en rotation. Ces blocs ont été entrecoupés de 3 à 7 questions provenant des études réalisées hors Québec.

Cette méthode a permis d'éviter les biais liés à la fatigue ou aux effets de halo attribuables à une trop longue liste d'éléments semblables à évaluer.

Certaines questions ouvertes ont également été intégrées au questionnaire d'enquête d'une durée totale de 15 minutes.

Activité 3 : Validation du questionnaire et du processus d'échantillonnage

Le questionnaire d'enquête révisé a été soumis aux représentants de **la Régie régionale de la santé et des services sociaux de Montréal-Centre** pour validation et approbation. Les modifications nécessaires avant le prétest ont été apportées. Les nouvelles questions ont ensuite été traduites en anglais. La version finale du questionnaire (français et anglais) a été transmise à la Régie régionale en format papier et par courriel.

PROCESSUS D'ÉCHANTILLONNAGE

Population à l'étude

La population visée par l'enquête se composait d'individus âgés de 15 ans et plus résidant sur l'île de Montréal, ayant utilisé, pour eux-mêmes ou pour une personne à leur charge, les services d'un établissement du réseau de la santé et des services sociaux ayant une mission CH ou CLSC, et/ou d'une clinique médicale ou cabinet de médecins, et ce, au cours des douze (12) derniers mois.

Cadre d'échantillonnage

Une liste de tous les numéros de téléphone résidentiels de l'île de Montréal a été générée par ordinateur. Cette méthode a permis d'intégrer les numéros de téléphone confidentiels ne figurant pas dans le bottin téléphonique usuel.

À partir de cette liste, un échantillon aléatoire de numéros de téléphone a été tiré et a constitué notre liste de départ.

Unité d'échantillonnage

Après avoir choisi un numéro de téléphone dans la liste de départ, il a suffi de sélectionner aléatoirement[7] un répondant parmi tous les membres du ménage âgés de 15 ans et plus.

Des questions filtres ont ensuite permis de savoir si le répondant était admissible ou non à poursuivre l'entrevue (c'est-à-dire s'il avait utilisé pour lui-même ou une personne à sa charge les services d'un établissement du réseau ayant une vocation CLSC ou CH, et/ou d'une clinique médicale ou cabinet de médecins sur l'île de Montréal au cours des douze derniers mois).

Méthode d'échantillonnage

La méthode d'échantillonnage utilisée a été celle de l'échantillonnage aléatoire simple.

---

[7] *La sélection aléatoire s'est effectuée à partir de la grille de Kisch. Cette grille contient six possibilités de sélection qui sont à leur tour choisies aléatoirement par l'ordinateur, évitant ainsi de surreprésenter une catégorie de répondants au détriment d'une autre, car si le répondant choisi n'est pas là, un rendez-vous est pris. Cette grille assure des échantillons représentatifs avec la population à l'étude aux plans du sexe, de l'âge et de la composition du ménage.*

Activité 4 : Informatisation, formation des enquêteurs et prétest du questionnaire

Pour la réalisation de l'enquête téléphonique, les versions française et anglaise ont été installées sur un système informatisé d'administration des questionnaires appelé *interviewer*. Ce logiciel permet les sauts de sections appropriés et des questions filtres sans la manipulation de l'enquêteur, ce qui diminue les risques d'erreurs. De plus, la saisie des questions fermées et/ou précodifiées se fait automatiquement, ce qui minimise aussi les risques d'erreurs.

Une séance de formation des enquêteurs s'est tenue à l'endroit et avec les équipements qui ont été utilisés lors du sondage. Afin de s'assurer que toutes les questions étaient bien formulées, et surtout bien comprises par les répondants, et que la durée d'administration moyenne ne dépassait pas les limites maximales fixées, l'équipe d'enquêteurs a réalisé un prétest téléphonique du questionnaire auprès de 15 répondants francophones et de 15 anglophones.

Les questionnaires administrés lors des prétests ont été conservés et intégrés à l'échantillon final.

Activité 5 : Administration des questionnaires

Le sondage téléphonique s'est déroulé sur une période de trois semaines, soit du 3 au 24 mai 2001.

Un total de 2000 questionnaires complétés était visé, 2008 entrevues ont été réalisées. On entend par entrevue «complétée», une entrevue pour laquelle les passages de section ont été effectués et où les questions desdites sections ont été administrées avec succès. Il s'agit donc de questionnaires exploitables aux fins du traitement et de l'analyse des résultats d'enquête.

Le tableau qui suit présente les bases administratives de l'enquête de 2001. On y observe un taux de réponse de 60 %.

BASES ADMINISTRATIVES
DATES DES ENTREVUES : DU 3 AU 24 MAI 2001

	NOMBRE	
Nombre de sélections	**7 077**	**100 %**
Dans l'échantillon	3 376	48 %
Hors échantillon	3 701	52 %
Dans l'échantillon	**3 376**	**100 %**
Entrevues complétées	2 008	60 %
Pas de réponse	313	9 %
Répondants absents	80	2 %
Refus	975	29 %
Hors échantillon	**3 701**	**100 %**
Incapacités physiques ou mentales permanentes	59	2 %
Service interrompu ou pas d'abonné	1 980	54 %
Langue autre que le français ou l'anglais	159	4 %
Non résidentiels	899	24 %
Non admissibles	600	16 %
Duplicata	4	0,1 %

En plus des vérifications quotidiennes, **une procédure de contrôle a été effectuée** auprès de :

- 10 % des questionnaires complétés;
- 10 % des questionnaires non complétés, des refus de répondre, etc.

En ce qui concerne l'admissibilité à répondre à l'enquête, le répondant devait **être allé consulter pour lui-même ou pour une personne à sa charge**, un ou des professionnel(s) dans au moins un des trois organismes du réseau de la santé ou des services sociaux de l'île de Montréal retenus dans cette étude, en l'occurrence les établissements ayant une mission CLSC, suivis des établissements ayant une mission CH et des cliniques médicales, **au cours des douze derniers mois**. Si plusieurs organismes avaient été fréquentés durant cette période, une priorité était accordée à l'organisme dont l'incidence de la fréquentation dans la population était la plus faible lors de l'évaluation de la satisfaction vis-à-vis d'un organisme donné.

Activité 6 : Codification et saisie des données, validation et traitement

Zins Beauchesne et associés a procédé à la codification et à la saisie des questions ouvertes qui n'avaient pas été précodifiées lors du prétest. Ensuite, une validation de la structure du fichier de données a été effectuée. Celui-ci comprend les informations administratives (numéro de questionnaire, numéro d'enquêteur, jour de l'appel ou de l'entrevue, durée de l'entrevue, codes de réponse et de non-réponse) et les réponses codées aux questions. Il y a un enregistrement par personne interviewée, qu'elle soit répondante ou non-répondante.

Zins Beauchesne et associés a procédé aussi à la validation des codes de réponse et des liens logiques dans le questionnaire.

Le logiciel STAT-XP a permis ensuite d'effectuer le tirage des fréquences univariées pour toutes les observations à partir du fichier de données précédemment épuré et vérifié. De plus, les analyses bivariées (tableaux croisés en bannière) ont été réalisées pour obtenir des fréquences de certains sous-groupes prédéterminés de la population étudiée et pour tester l'existence de différences parmi ceux-ci (p. ex. en fonction de la langue d'usage, du sexe, de l'âge, de la scolarité, de l'occupation, de l'appartenance culturelle, de l'état de santé du répondant, du revenu du ménage, de la composition du ménage, etc.). Les différences statistiquement significatives entre ces sous-groupes apparaissent dans les tableaux.

Représentativité de l'échantillon

Les résultats présentés dans ce rapport sont représentatifs des usagers âgés de 15 ans et plus ayant utilisé, pour eux-mêmes ou une personne à leur charge, les services d'un établissement ayant une vocation CLSC ou CH, et/ou d'une clinique médicale, sur l'île de Montréal au cours des douze (12) derniers mois et peuvent être extrapolés à l'ensemble de la population concernée. La marge d'erreur autour des proportions est de ! 2,2 %, 19 fois sur 20. Elle est de ! 3,1 % pour 1 000 répondants (certains énoncés ayant été répondus par 50 % de l'échantillon).

L'annexe 2 de ce document présente la répartition de l'échantillon final comparée à celle de la population réelle de l'île de Montréal. On note plus particulièrement une plus

forte proportion de femmes, de francophones, ainsi que de ménages ayant un revenu annuel supérieur à 30 000 $. Cela pourrait probablement s'expliquer par le fait que la population étudiée ne constitue pas la population réelle (puisqu'il s'agit de gens ayant utilisé les services d'un établissement ayant une mission CLSC ou CH et/ou d'une clinique médicale au cours des 12 derniers mois). Il pourrait être ainsi «normal» de retrouver une plus forte proportion de ces gens dans l'échantillon puisqu'ils utilisent davantage que les autres les services de santé ou les services sociaux de la région, pour eux-mêmes ou une personne à leur charge (c'était également le cas en 1994, 1997 et 2000).

Les possibilités de biais ont cependant été réduites au minimum par des procédures de suivi et de contrôles réguliers.

Activité 7 : Comparaison avec les autres régions, provinces et pays

Au-delà de l'intégration des résultats obtenus au cours des enquêtes de satisfaction précédentes, la **Régie régionale de la santé et des services sociaux de Montréal-Centre** souhaitait pouvoir comparer les résultats avec ceux d'autres régions du Québec, ceux obtenus dans d'autres provinces canadiennes et ceux d'autres pays. Ainsi, les résultats obtenus dans les études «*The 2000 Survey About Health and the Health System in Alberta*» conduite par le Population Resarch Laboratory de l'université d'Alberta (septembre 2000) et «*The Elderly's Experiences with Health Care in Five Nations. Findings from the Commonwealth Fund 1999 International Health Policy Survey*» (mai 2000) ont été ajoutés au chapitre 4 du présent rapport lorsqu'ils se sont avérés comparables entre eux.

Afin de faciliter la compréhension de la comparaison des résultats obtenus sur la satisfaction dans chacune des régions du Québec ayant «adopté» le concept développé pour la Régie de Montréal-Centre, **Zins Beauchesne et associés** a créé un indice pour chaque énoncé de satisfaction (l'indice 100 représentant l'évaluation de la satisfaction par énoncé pour la région de Montréal en 2000), permettant ainsi de situer les autres régions, en dessous ou au-dessus de l'indice de Montréal. Le tableau comparatif figure à l'annexe 3 de ce document. Les énoncés y sont classés par ordre décroissant de l'importance des attentes à l'intérieur de chaque dimension.

Activité 8 : Analyse et présentation du rapport préliminaire

Les résultats détaillés de l'enquête téléphonique ont été présentés dans un premier rapport d'analyse, remis au client, à la fin de la cueillette des données. Spécifiquement, ce rapport incluait :

- un sommaire des résultats;
- un rappel de la méthodologie suivie incluant un rapport administratif (taux de réponse et de non-réponse, rappels, refus, etc.);
- l'analyse détaillée des résultats provenant des analyses univariées et bivariées, présentée sous la même forme que les rapports déjà rédigés pour les enquêtes précédentes (effectuées pour la Régie régionale);
- les tableaux comparatifs des résultats entre 1994, 1997, 2000;

et en annexe :

- une version finale du questionnaire (français et anglais);
- un profil de la population sondée;
- les tableaux statistiques détaillés.

Ce rapport a été présenté à la **Régie régionale de la santé et des services sociaux de Montréal-Centre** par **Zins Beauchesne et associés**, pour discussion et approbation.

Activité 9 : Dépôt du rapport final

À cette étape-ci de l'étude, un rapport final a été remis au client par le consultant (en format papier et en version électronique compatible avec Microsoft Word pour Windows). Ce rapport inclut certaines modifications résultant des révisions effectuées par **la Régie régionale de la santé et des services sociaux de Montréal-Centre** ainsi que les comparaisons avec les autres études réalisées dans d'autres provinces et pays.

4. ANALYSE DES RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE

Le présent chapitre dévoile les résultats de l'enquête auprès des résidents de la région de Montréal-Centre âgés de 15 ans et plus ayant utilisé, pour eux-mêmes ou une personne à leur charge, les services d'un établissement ayant une vocation CLSC ou CH et/ou d'une clinique médicale sur l'île de Montréal au cours des douze (12) derniers mois. Plus particulièrement, ces résultats portent sur :

- la fréquentation des divers organismes de santé et de services sociaux de la région de Montréal-Centre;
- le niveau de satisfaction des usagers vis-à-vis de chacune de leurs attentes en matière de santé et de services sociaux;
- leur point de vue sur différents éléments concernant le médecin de famille et l'organisation du système de santé.

On trouvera également une comparaison des résultats avec ceux des enquêtes précédentes (1994, 1997 et 2000) mais aussi avec ceux des autres régions, provinces ou pays.

On invite le lecteur à consulter l'annexe séparée de ce document pour obtenir les résultats détaillés de l'enquête présentés sous forme de tableaux croisés.

4.1 LA FRÉQUENTATION DES ORGANISMES DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX

Il est à noter qu'un même répondant a pu utiliser les services de **plusieurs organismes** au cours des douze (12) derniers mois, pour lui-même et/ou pour une personne à sa charge. Il a pu également fréquenter **d'autres types d'organismes** en plus des établissements ayant une mission CLSC ou CH ou des cliniques médicales (p. ex. : centres de réadaptation), puisque le critère d'admissibilité à l'enquête était d'avoir au moins utilisé les services d'un établissement ayant une vocation CLSC ou CH et/ou d'une clinique médicale au cours des douze (12) derniers mois, pour soi-même ou une personne à sa charge.

De façon générale, 76,9 %[1] de la population de 15 ans et plus ont utilisé les services d'un établissement ayant une vocation CLSC ou CH et/ou d'une clinique médicale, que ce soit pour eux-mêmes ou pour une personne à leur charge. Cette proportion est stable comparativement à l'an 2000 (75,8 %) mais en légère augmentation depuis 1997 (72,9 %), ce qui peut être attribuable à l'accroissement de personnes âgées de 65 ans et plus dans la population (1996 à 2001 : 3,6 %).

Le tableau suivant présente l'évolution de l'incidence de la fréquentation d'un CLSC, d'un CH et/ou d'une clinique médicale, au cours d'une année, dans la population âgée de 15 ans et plus. Toutefois, l'année 1994 n'est pas comparable aux trois autres, le taux de fréquentation ayant été calculé sur l'ensemble des organismes.

ÉVOLUTION DU TAUX DE FRÉQUENTATION D'UN CLSC, D'UN CH ET/OU D'UNE CLINIQUE MÉDICALE AU COURS D'UNE ANNÉE

INCIDENCE DE LA FRÉQUENTATION	2001	2000	1997	1994
1. Nombre de répondants ayant fréquenté un CLSC, un CH et/ou une clinique médicale au cours des 12 derniers mois	2 008	2 006[2]	2 001[3]	4 001[4]
2. Non-admissibles	600	639	744	984
3. Total de la population (1+2)	2 608	2 645	2 745	4 985
Proportion d'usagers ayant fréquenté un CLSC, un CH et/ou une clinique médicale au cours des 12 derniers mois (1/3)	76,9 %	75,8 %	72,9 %	80,3 %
Proportion de non-usagers (2/3)	23,1 %	24,2 %	27,1 %	19,7 %

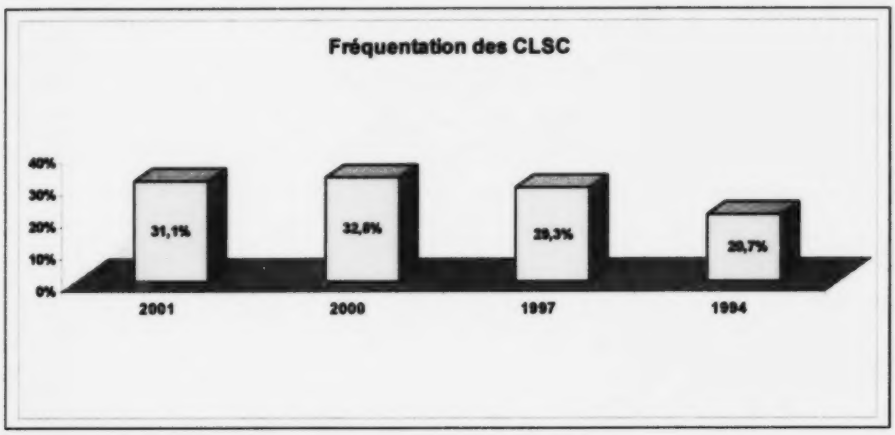
1 *Il s'agit de la proportion de répondants admissibles à répondre à l'enquête (2 008/ 2 008 + 600). Cette proportion a été calculée à*
2 *partir des bases administratives des enquêtes présentées au chapitre 2 du présent document.*
3 *Fréquentation des trois organismes incluant les visites à domicile des CLSC.*
4 *Fréquentation des trois organismes excluant les visites à domicile des CLSC.*
Fréquentation incluant tous les types d'organismes du réseau de la santé et des services sociaux sur l'Île de Montréal.

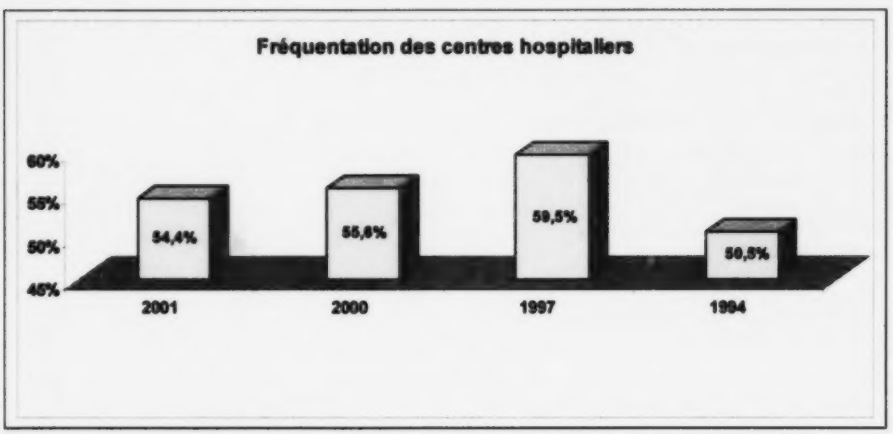
En outre, 31,1 % de la population étudiée ont utilisé les services d'un établissement ayant une mission CLSC; 54,4 % ont utilisé les services d'un établissement ayant une vocation CH; et 67,4 % ont utilisé les services d'une clinique médicale au cours des douze derniers mois.

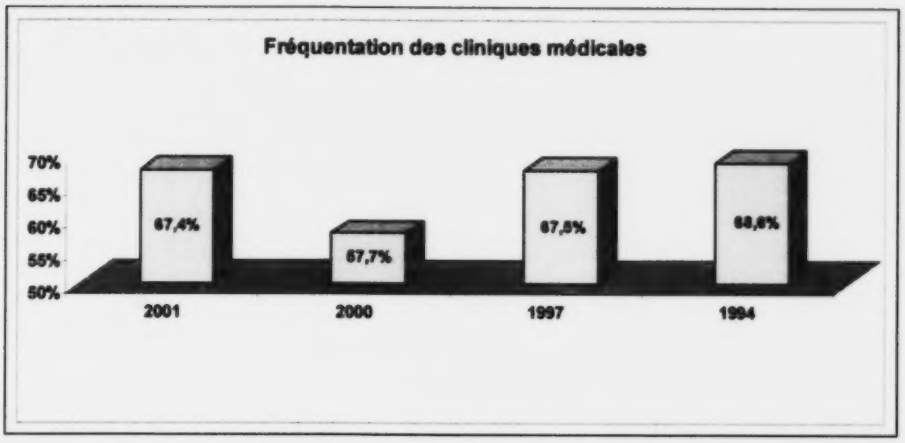
Le tableau suivant présente en détail les résultats.

FRÉQUENTATION DES RÉPONDANTS QUI ONT EU RECOURS À UN ÉTABLISSEMENT AU COURS DES 12 DERNIERS MOIS

CATÉGORIES D'ÉTABLISSEMENTS	TAUX DE FRÉQUENTATION				NOMBRE MOYEN DE VISITES			
	2001 (n = 2008)	2000 (n = 2006)	1997 (n = 2001)	1994 (n = 4001)	2001 (n = 2008)	2000 (n = 2006)	1997 (n = 2001)	1994 (n = 4001)
Établissement ayant une mission CH (incluant clinique externe)	54,4 %	55,6 %	59,5 %	50,5 %	4,9	4,8	4,6	3,3
Hôpital à vocation psychiatrique	1,9 %	1,9 %	1,8 %	1,0 %	5,8	5,2	7,7	7,4
Clinique médicale non reliée à un hôpital	67,4 %	57,7 %	67,5 %	68,6 %	3,9	4,9	3,9	3,8
Bureau ou cabinet privé de psychologues ou de professionnels	12,1 %	6,4 %	6,1 %	8,8 %	8,1	7,6	10,0	7,1
Visite reçue à domicile par un CLSC	4,4 %	4,5 %	4,6 %	3,6 %	14,3	17,6	12,8	8,8
Établissement ayant une vocation CLSC	31,1 %	32,5 %	29,3 %	20,7 %	3,6	3,7	2,9	3,5
Centre jeunesse	0,9 %	0,9 %	0,8 %	0,6 %	14,3	16,3	7,0	7,2
Centre de réadaptation pour adultes	1,0 %	0,9 %	1,3 %	0,8 %	28,0	11,6	18,8	17,5
• avec un handicap physique	0,7 %	0,7 %	1,0 %	0,5 %	–	–	–	–
• avec déficience intellectuelle	0,04 %	0,07 %	0,01 %	0,07 %	–	–	–	–
• avec des problèmes d'alcoolisme ou de toxicomanie	0,09 %	0,13 %	0,02 %	0,13 %	–	–	–	–
Centre d'hébergement et de soins de longue durée	1,4 %	0,7 %	1,3 %	1,0 %	10,3	–	–	–
Centre de jour rattaché à un centre d'accueil	0,7 %	0,4 %	0,8 %	0,5 %	20,9	17,3	18,6	14,1
Organisme communautaire	1,9 %	1,7 %	2,3 %	1,5 %	12,1	13,1	22,5	10,0
Autres	0,6 %	0,5 %	0,4 %	0,2 %	3,0	12,3	4,2	2,6


Fréquentation des CLSC
40%
30%
20%
10%
0%
31,1%
32,8%
29,3%
26,7%
2001
2000
1997
1994


Fréquentation des centres hospitaliers
60%
55%
50%
45%
54,4%
55,8%
59,5%
50,5%
2001
2000
1997
1994



- Comparativement à 2000, la fréquentation des **CLSC** est demeurée stable (31,1 % en 2001 contre 32,5 % en 2000) ainsi que celle des **CH** (54,4 % en 2001 contre 55,6 % en 2000). Par contre, celle des CLSC a été en nette évolution depuis 1994, alors que celle des hôpitaux est en baisse depuis 1997.

- Par contre, la fréquentation des **cliniques médicales** a augmenté depuis 2000 (67,4 % en 2001 contre 57,7 % en 2000). Toutefois, le taux de fréquentation observé en 2001 est comparable à ceux des années 1997 et 1994 (67,5 % et 68,6 %, respectivement).

- Il faut toutefois remettre en perspective certains éléments contextuels :
  - 1994 marque la première année de mesure des attentes et de la satisfaction des Montréalais à l'égard des services de santé et des services sociaux dans l'île;
  - les années 1995-1998 marquent la réforme du réseau de la santé et des services sociaux et la mise en œuvre du plan «un nouvel équilibre» qui prévoit une réorganisation importante des services axée sur le virage ambulatoire;
  - la deuxième étude sur la satisfaction des Montréalais face aux services de santé et services sociaux est réalisée en 1997, en plein cœur de la réforme;

- les années 1998-2002 sont marquées par la mise en œuvre du plan «le défi de l'accès» qui vise la consolidation et l'amélioration de la qualité des services;
- suite au virage ambulatoire, la révision du concept de service en fonction des attentes s'impose. Une nouvelle étude visant à réévaluer les attentes des Montréalais à l'égard des services de santé et des services sociaux, leur importance ainsi que le niveau de satisfaction de la population face à celles-ci est conduite en l'an 2000;
- un suivi de la satisfaction met à jour les résultats sur la satisfaction des Montréalais à l'égard des services sociaux en 2001.

❑ Parmi les répondants ayant eu recours à un établissement ayant une mission **CLSC** en 2001 (n = 625), on retrouve une plus forte pénétration des sous-groupes suivants comparativement à l'ensemble de la population. Il s'agit de personnes :

- de moins de 35 ans;
- inactives;
- qui n'ont pas d'assurance santé d'une compagnie privée;
- dont le revenu du ménage est inférieur à 20 000 $ par année;
- qui s'estiment pauvres;
- dont le foyer est composé de 2 adultes avec enfant(s);
- qui n'ont pas fréquenté de clinique médicale au cours des douze derniers mois;
- qui habitent dans l'est de l'île de Montréal.

❑ Parmi les répondants ayant eu recours à un établissement ayant une mission **CH** en 2001 (n = 1 092), on note une plus forte pénétration des sous-groupes suivants si on les compare à l'ensemble de la population. Il s'agit de gens :

- qui se disent en moyen ou mauvais état de santé;
- qui se considèrent faisant partie d'une communauté culturelle autre que la communauté québécoise et qui ne sont pas nés ici;
- qui sont pas du tout, peu ou assez satisfaits de l'ensemble des services qu'ils ont reçus;

- qui n'ont pas fréquenté de clinique médicale au cours des douze derniers mois;
- qui ont fréquenté au moins une fois un organisme de santé et services sociaux autre que CLSC, CH et/ou clinique médicale.

❑ Finalement, les répondants ayant eu recours à une **clinique médicale** en 2001 (n = 1 354) sont, comparativement à l'ensemble de la population, davantage présents parmi les sous-groupes suivants. Il s'agit essentiellement :

- de gens ayant une scolarité de niveau universitaire;
- d'individus âgés entre 45 et 54 ans;
- de personnes possédant une assurance santé d'une compagnie privée;
- de gens dont le revenu annuel moyen du ménage est supérieur à 60 000 $;
- de personnes dont la langue maternelle est le français;
- de gens ne présentant pas de handicap;
- de personnes qui n'ont pas fréquenté d'établissement ayant une mission CH ou CLSC au cours des douze derniers mois;
- de répondants résidant dans l'ouest de l'île de Montréal.

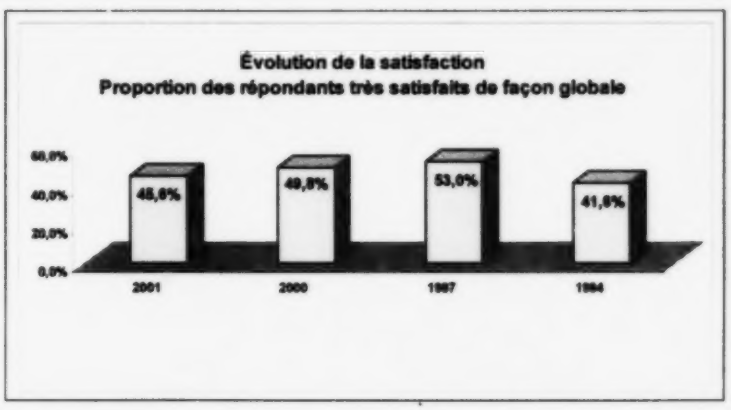
4.2 LA SATISFACTION GLOBALE

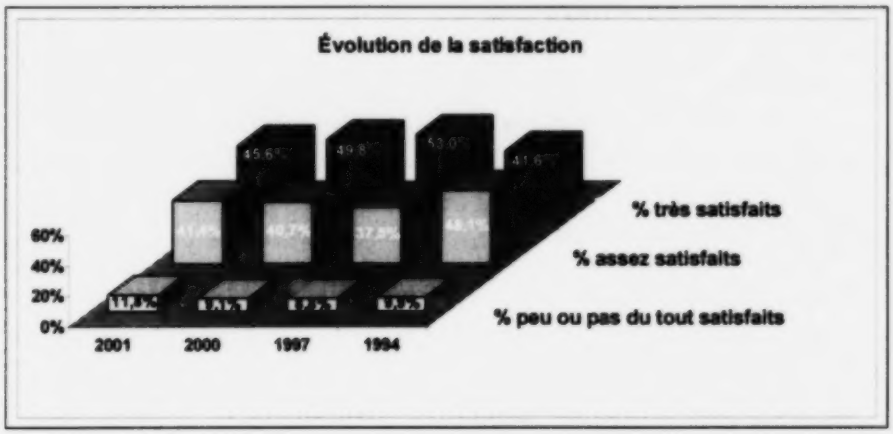
- Globalement, les résidents de la région de Montréal-Centre âgés de 15 ans et plus ayant utilisé, pour eux-mêmes ou une personne à leur charge, les services d'un établissement ayant une mission CLSC ou CH et/ou d'une clinique médicale sur l'île de Montréal au cours des douze (12) derniers mois, se disent **très satisfaits** (45,6 %) ou **assez satisfaits** (41,4 %) des services reçus par ces établissements.

- Depuis 1997, la satisfaction sur la base des «très satisfaits» a diminué, notamment au profit des «assez satisfaits» et des «peu ou pas satisfaits» (l'année 1994 n'étant pas tout à fait comparable puisqu'elle considérait la satisfaction par rapport à tous les organismes du réseau).

ÉVOLUTION DE LA SATISFACTION

SATISFACTION GLOBALE	% TRÈS SATISFAITS	% ASSEZ SATISFAITS	% PEU OU PAS DU TOUT SATISFAITS	% NRP
2001 (n = 2008)	45,6 %	41,4 %	11,8 %	1,2 %
2000 (n = 2006)	49,8 %	40,7 %	9,1 %	0,4 %
1997 (n = 2001)	53,0 %	37,5 %	8,8 %	0,7 %
1994 (n = 4001)	41,6 %	48,1 %	9,9 %	0,4 %





- En examinant les résultats détaillés, on remarque que la satisfaction globale est généralement plus élevée parmi les sous-groupes de la population suivants :
  - les personnes qui se trouvent en excellente santé;
  - les répondants dont la scolarité est de niveau primaire et moins;
  - les gens âgés de 55 ans et plus;
  - les retraités;
  - les personnes ayant un revenu annuel moyen inférieur à 20 000 $;
  - les anglophones;
  - les gens qui se considèrent comme faisant partie de la communauté québécoise ou canadienne et qui sont nés ici;
  - les personnes dont le foyer est composé d'un adulte avec ou sans enfant(s);
  - les répondants qui n'ont pas fréquenté d'établissement ayant une mission CH au cours des douze derniers mois.

  Ce sont essentiellement les mêmes sous-groupes qui ont un niveau de satisfaction globale plus élevé depuis 1994.

- Les sous-groupes ci-dessous obtiennent, de façon générale, des taux de satisfaction plus faibles :
  - les répondants qui se considèrent en mauvaise santé;
  - les personnes inactives;
  - les gens qui s'estiment très pauvres;
  - les répondants qui ont fréquenté au moins une fois un établissement ayant une vocation CH ou CLSC au cours des douze derniers mois.

- De manière générale, on constate que la satisfaction globale a augmenté dans les **CLSC** entre 1994 et 2000. Toutefois, en 2001, le niveau de satisfaction est redescendu sous le niveau de 1997.
- Les **CH**, de la même manière, ont obtenu une proportion croissante de gens très satisfaits entre 1994 et 1997. Cette proportion a cependant diminué en 2000 et 2001, mais à un seuil nettement supérieur à celui de 1994.
- Enfin, en ce qui concerne les services reçus dans une **clinique médicale**, le taux de satisfaction est resté le même depuis 2000, niveau légèrement inférieur à celui observé en 1997, mais nettement supérieur à celui de 1994.
- La tendance qui se dessine est donc un accroissement de la satisfaction globale jusqu'en 2000 suivi d'une baisse de celle-ci en 2001, sous le seuil de 1997 mais au-dessus de celui de 1994.

PROPORTION DES RÉPONDANTS TRÈS SATISFAITS DE FAÇON GLOBALE

ORGANISMES	2001	2000	1997	1994
CLSC	41,8 %	48,6 %	48,0 %	40,7 %
Centres hospitaliers	43,1 %	48,9 %	52,0 %	34,3 %
Cliniques médicales	52,4 %	52,4 %	59,9 %	43,1 %

4.3 LA SATISFACTION DES RÉPONDANTS PAR RAPPORT AUX ATTENTES

Cette section traite de la satisfaction des répondants par rapport aux divers organismes de santé et de services sociaux, et ce, sur chacune des attentes en matière de services de santé et services sociaux précédemment évaluées lors des enquêtes réalisées par **Zins Beauchesne et associés** en 1994, 1997 et 2000.

L'évaluation de la satisfaction est une façon de mesurer la performance d'un organisme donné ou du réseau dans son ensemble. La mesure sur une échelle en accord – en désaccord, par rapport à un énoncé illustrant une situation «idéale» ou optimale permet d'aller chercher cette mesure de performance.

Ainsi, si un individu est **totalement d'accord** pour dire qu'un organisme se comporte selon une situation dite idéale ou recherchée, cet organisme a donc atteint son objectif et, par conséquent, «performe».

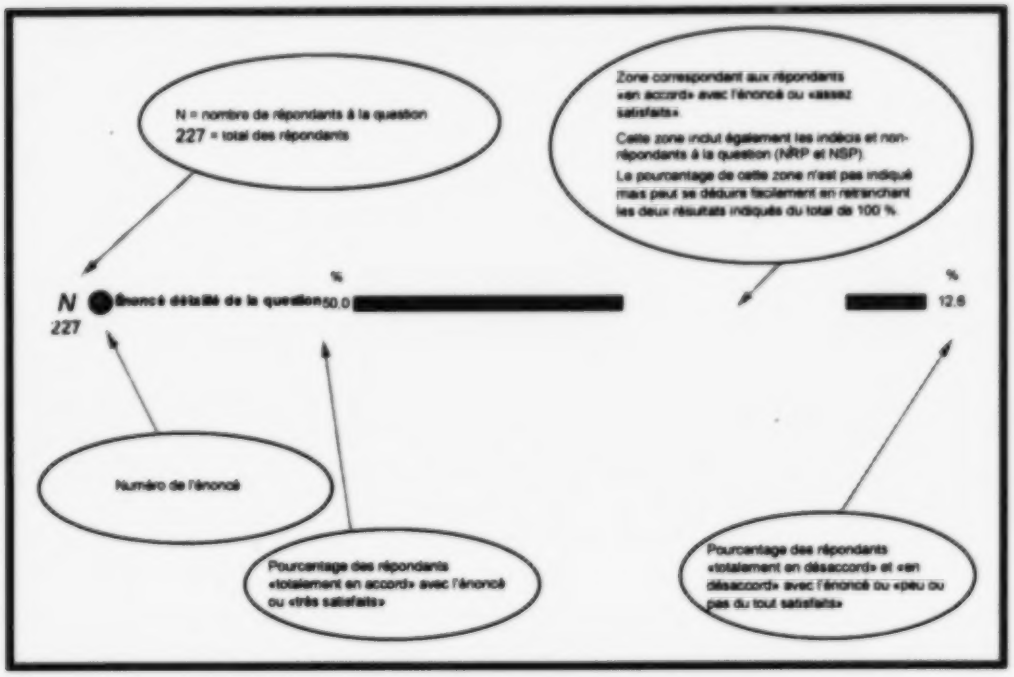
Si un individu est **totalement satisfait** d'un organisme par rapport à une situation ou un concept, c'est donc que cet organisme «performe» également aux yeux de l'utilisateur.

La première mesure représente l'état de la situation pour un organisme donné sans impliquer directement le répondant de façon émotive. Elle est donc plus près de «ce qui est», à partir de laquelle on en dérive la satisfaction («je suis d'accord que les gens sont souriants, je suis donc satisfait»), ce qui paraît logique. Par contre, la deuxième mesure, même si elle permet l'évaluation directe de la satisfaction, ne signifie pas nécessairement que l'organisme évalué est dans une situation optimale.

Pour faciliter la lecture du présent rapport, la notion de satisfaction sera retenue. Le lecteur devra cependant se rappeler que la **satisfaction**, dans ce cas-ci, **traduit la mesure de la performance d'un organisme ou du réseau** et non l'évaluation directe de la satisfaction dans laquelle le répondant s'implique façon émotive.

On trouvera dans les pages qui suivent, les résultats présentés sous forme de «baromètres» précédés d'une grille de lecture permettant de bien les interpréter.

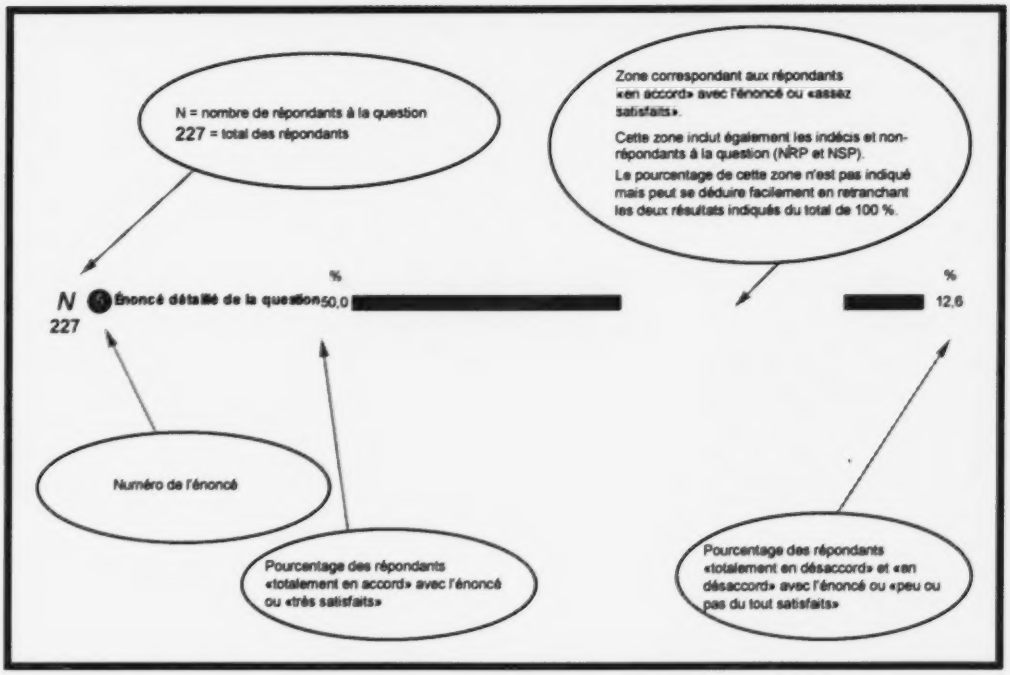
GRILLE DE LECTURE DES RÉSULTATS DU BAROMÈTRE SATISFACTION



- Insérer graphiques par organisme (fichier barom.ppt) (12 pages) -

On trouvera dans les pages qui suivent, les résultats présentés sous forme de «baromètres» précédés d'une grille de lecture permettant de bien les interpréter.

GRILLE DE LECTURE DES RÉSULTATS DU BAROMÈTRE SATISFACTION



SATISFACTION GLOBALE : COMPARAISON 1994-1997-2000-2001

2001
2000
1997
1994

Août 2001

N		% Tout à fait d'accord	Désaccord %
Dimension : FIABILITÉ			
763	15 Si vous avez pris rendez-vous, votre rendez-vous a été traité avec ponctualité	33,8	23,6
950	**	31,1	21,9
1479		33,5	17,8
842	16 On vous a informé(e) de la façon dont vous pouvez vous plaindre si vous êtes insatisfait(e) du service offert	7,5	66,8
1018	***	12,7	56,4
1841		23,6	10,7
1888		24,2	11,6
985	17 L'ensemble des personnes rencontrées étaient compétentes	40,5	7,1
1306		47,5	6,1
1986		42,9	4,9
1888		39,4	4,8
751	18 Si vous avez passé des examens et des tests, vous avez eu une réponse, qu'elle soit positive ou négative	33,8	12,0
1104	**	46,7	11,8
1509		38,9	6,6
863	19 Les équipements et technologies étaient de pointe	20,7	14,4
1509	*	28,5	9,6
Dimension : RESPONSABILISATION			
783	20 On vous a présenté tous les différents choix qui s'offrent à vous	25,3	25,2
1074	**	39,9	12,5
1498		35,5	12,3
818	21 Les intervenants (médecins, infirmières, travailleurs sociaux ou autres professionnels) vous ont aidé à trouver une solution	29,8	15,3
1052	**	43,4	10,7
1227		29,6	19,0

890		On n'a pas pris de décision à votre place	35,7		11,0
1111			50,7		7,7
1852			38,9		7,4
1825			37,7		8,6
770		Les intervenants (médecins, infirmières, travailleurs sociaux ou autre professionnels) vous ont donné des conseils pour éviter que le problème ne se reproduise	32,9		18,6
998	**		43,5		11,1
1447			33,8		14,9
782		Il y a eu un suivi aux conseils et aux références qui vous ont été donnés	26,6		26,7
1064	*		33,2		20,8

Dimension : APAISEMENT

907	25	L'intervenant (médecins, infirmières, travailleurs sociaux ou autre professionnels) a pris le temps de bien vous expliquer ce qui se passe à chaque étape	34,1		17,5
1225			45,1		10,5
1836			40,3		10,5
2176			32,6		14,1
987		L'ensemble des personnes rencontrées étaient souriantes	29,4		18,3
1290			32,2		14,7
1992			33,0		6,7
1888			30,6		11,4
918		L'ensemble des personnes rencontrées vous ont rassuré(e)	28,1		13,6
1217	*		36,2		8,5
759		Si le temps d'attente a été long, on s'est préoccupé de vous	15,8		43,8
1111	*		20,8		39,6

Dimension : SOLIDARISATION

565	29	On vous a proposé d'obtenir le support de votre entourage (parents, amis, groupes communautaires)	17,7		35,2
812	**		24,3		24,5
920			27,8		23,4
482	30	On vous a référé(e) à d'autres personnes ou associations de personnes qui ont vécu des problèmes similaires	7,1		54,4
702	**		18,9		35,8
592			17,8		50,7

* *Nouveaux énoncés en 2000 et 2001*
** *Résultats 1997 statistiquement non comparables à ceux de 1994*
*** *Résultats 2000 statistiquement non comparables à ceux de 1997 et 1994*

SATISFACTION GLOBALE : COMPARAISON 1994-1997-2000-2001

2001
2000
1997
1994

Août 2001

N		% Tout à fait d'accord	Désaccord %
Dimension : DIGNITÉ			
981	1 On vous a traité(e) avec respect	*49,7*	*4,3*
1157		*52,2*	*5,2*
1995		*50,7*	*3,1*
2113		*41,5*	*4,5*
940	2 On a respecté vos choix et on ne vous a	*49,0*	*3,0*
932	** pas forcé(e) à faire certaines activités	*51,6*	*4,7*
1700		*48,0*	*2,4*
905	3 On ne s'est pas seulement occupé de	*34,4*	*14,8*
1125	** votre problème immédiat, mais on a tenu	*32,2*	*18,2*
1651	compte de l'ensemble de votre personne	*35,0*	*14,7*
834	4 On a tenu compte de votre culture et de	*34,8*	*10,1*
1241	** vos habitudes de vie	*35,8*	*12,8*
1472		*37,2*	*10,2*
929	5 Tous les gens ont été traités également	*38,6*	*5,3*
1196	sans aucune discrimination	*46,8*	*3,8*
1902		*43,6*	*3,6*
3798		*32,7*	*8,4*
Dimension : INTIMITÉ			
966	6 On n'a pas posé de questions qui n'ont	*44,5*	*7,4*
1171	aucun rapport avec votre problème	*38,1*	*11,6*
1865		*41,4*	*7,6*
2113		*27,8*	*13,6*

956 *1162*	7 *	On n'a pas posé de gestes qui ne sont pas requis par votre état de santé ou votre problème	*45,2* *45,8*	*7,5* *7,2*
969 1197 1917 1825		On a fait preuve de discrétion à votre égard	*46,1* *57,3* *43,6* *34,7*	*5,6* *4,0* *2,9* *5,0*
969 *1194* *1954* *2113*		On a traité votre dossier de manière confidentielle	*45,2* *56,6* *41,7* *38,4*	*1,2* *2,3* *1,1* *3,1*
962 *1164* *1921* *1825*		On a respecté votre intimité physique	*47,6* *61,8* *46,9* *40,6*	*3,6* *2,1* *2,6* *4,5*

Dimension : EMPATHIE

986 *1263* *1980* *2176*	11	On a pris le temps nécessaire pour s'occuper de vous	*35,3* *45,4* *40,5* *31,5*	*11,6* *9,0* *7,5* *15,0*
979 *1237* *1948* 2176	12	L'intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) rencontré vous a écouté(e) attentivement et vous a pris(e) au sérieux	*41,1* *50,4* *44,6* *36,6*	*8,8* *7,9* *6,7* *9,4*
608 867 746	13 **	L'ensemble des personnes rencontrées ont eu de la considération pour les membres de votre famille ou de votre entourage qui vous ont assisté(e)	*34,0* *40,3* *34,9*	*9,9* *7,2* *9,6*
970 *1249* *1951* *1888*	14	L'ensemble des personnes rencontrées vous ont bien compris(e)	*37,9* *47,8* *43,6* *32,2*	*8,5* *6,2* *4,7* *10,5*

* *Nouveaux énoncés en 2000 et 2001*
** *Résultats 1997 statistiquement non comparables à ceux de 1994*
*** *Résultats 2000 statistiquement non comparables à ceux de 1997 et 1994*

SATISFACTION GLOBALE : COMPARAISON 1994-1997-2000-2001

Août 2001

N			% Tout à fait d'accord	Désaccord %
1007	31	Il y a peu de formalités pour faire affaire... (pas trop compliqué, pas trop d'étapes, pas trop de paperasse)	36,1	7,6
1153			38,3	9,5
1955			38,1	6,9
571			28,4	13,0
1026	32	On vous a parlé dans des mots que vous pouvez facilement comprendre	46,9	3,3
1159			60,1	4,1
1989			49,2	2,9
571			40,1	6,5
886	33	Selon vous, il est possible de choisir votre intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) et de changer si ça ne va pas	22,2	27,4
960	**		32,2	21,4
1804			29,3	14,6
626	34	On vous a facilité les démarches avec d'autres établissements, organismes ou professionnels, si cela était requis	27,0	14,4
1239	***		40,5	10,2
1788			38,1	10,2
571			32,0	10,9
715	35	Il y a une continuité et une bonne communication entre les différents organismes de santé et de services sociaux	21,4	12,3
877			36,5	10,5
1929			11,4	26,0
571			22,3	11,6
830		Lorsque c'était possible, (médecin, infirmière, travailleurs social, ou autre professionnel) le même intervenant s'est occupé de vous d'une fois à l'autre	29,5	17,0
973	**		40,8	16,6
1611			30,8	26,0

1011	37	L'organisme est facilement accessible par transport en commun (incluant le transport adapté) ou il est possible de stationner à proximité*	43,4		9,9
1130			50,7		8,2
1961			42,5		11,5
571			39,2		8,1
917	38	L'organisme vous a informé(e) sur l'ensemble des services qu'on y offre	20,0		38,3
1063	**		32,4		23,7
1633			23,4		33,9
934	39	On vous a donné de l'information adaptée à votre culture et à votre langue	39,1		11,8
1087			48,6		10,6
1802			44,1		6,6
571			35,6		8,4
1021	40	L'organisme est ouvert aux heures qui vous conviennent (c.-à-d. la semaine, la fin de semaine et/ou les soirs)	32,1		13,9
1033			37,0		17,2
1960			37,2		9,1
571			20,2		30,8
1701	41	Si vous avez pris rendez-vous avec des professionnels, ils ont été obtenus rapidement	24,2		30,1
831	**		32,8		21,2
1030			34,5		16,7
1343		Si vous n'avez pas pris de rendez-vous, le temps d'attente a été court	15,5		49,3
604	**		20,9		35,2
1144			20,3		38,5
1020	43	L'atmosphère était agréable	27,5		14,5
250			33,5		12,5
1983			33,8		11,3
571			26,0		12,5
1009	44	Les locaux et les équipements étaient propres	37,9		5,1
1257			52,8		3,7
1983			46,0		2,4
571			46,0		4,2
		Conclusion :			
2006		**Globalement, diriez-vous que vous êtes... satisfait(e) des services reçus lors de la dernière visite à l'établissement?**	45,6		11,8
1955			49,8		9,1
			53,0		8,8
			41,6		9,9

* *Nouveaux énoncés en 2000 et 2001*
** *Résultats 1997 statistiquement non comparables à ceux de 1994*
*** *Résultats 2000 statistiquement non comparables à ceux de 1997 et 1994*

SATISFACTION CLSC : COMPARAISON 1994-1997-2000-2001

Août 2001

N		% Tout à fait d'accord	Désaccord %
	Dimension : DIGNITÉ		
321	1 On vous a traité(e) avec respect	46,6	4,7
385		53,0	3,9
580		50,0	3,9
406		43,4	2,5
306	2 On a respecté vos choix et on ne vous a	42,5	3,3
317	** pas forcé(e) à faire certaines activités	54,3	3,8
489		48,9	2,0
283	3 On ne s'est pas seulement occupé de	29,7	17,6
367	** votre problème immédiat, mais on a tenu	29,2	17,4
461	compte de l'ensemble de votre personne	32,5	16,3
272	4 On a tenu compte de votre culture et de	30,9	12,1
415	** vos habitudes de vie	34,0	14,5
425		35,8	9,7
300	5 Tous les gens ont été traités également	36,0	5,0
397	sans aucune discrimination	46,1	2,5
555		43,6	3,5
506		35,8	7,3
	Dimension : INTIMITÉ		
312	6 On n'a pas posé de questions qui n'ont	40,1	8,5
383	aucun rapport avec votre problème	36,8	8,6
531		38,7	9,1
406		29,3	13,6

312 379	7 *	On n'a pas posé de gestes qui ne sont pas requis par votre état de santé ou votre problème	40,1 42,5	8,7 6,1
317 399 556 337		On a fait preuve de discrétion à votre égard	41,3 53,1 41,0 30,3	6,0 4,5 4,1 6,2
315 396 565 406		On a traité votre dossier de manière confidentielle	41,0 53,3 39,5 35,5	1,6 2,0 1,4 3,2
310 385 550 337		On a respecté votre intimité physique	45,5 58,7 46,0 37,1	1,6 1,6 2,1 5,3

Dimension : EMPATHIE

314 424 572 449	11	On a pris le temps nécessaire pour s'occuper de vous	31,2 44,8 38,5 30,1	12,7 6,1 8,2 15,8
309 406 559 449	12	L'intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) rencontré vous a écouté(e) attentivement et vous a pris(e) au sérieux	35,3 51,7 44,2 35,9	11,0 5,9 8,9 7,4
205 279 193	13 **	L'ensemble des personnes rencontrées ont eu de la considération pour les membres de votre famille ou de votre entourage qui vous ont assisté(e)	31,2 39,8 31,7	12,2 6,5 10,2
308 401 573 380	14	L'ensemble des personnes rencontrées vous ont bien compris(e)	33,1 45,1 40,8 27,1	9,6 5,7 5,6 14,7

* *Nouveaux énoncés en 2000 et 2001*
** *Résultats 1997 statistiquement non comparables à ceux de 1994*
*** *Résultats 2000 statistiquement non comparables à ceux de 1997 et 1994*

SATISFACTION CLSC : COMPARAISON 1994-1997-2000-2001

2001
2000
1997
1994

Août 2001

N		% Tout à fait d'accord	Désaccord %
227	15 Si vous avez pris rendez-vous, votre	36,1	19,4
373	** rendez-vous a été traité avec ponctualité	33,1	16,9
394		39,4	14,1
274	16 On vous a informé(e) de la façon dont	6,6	69,0
314	*** vous pouvez vous plaindre si vous êtes	11,0	55,8
536	insatisfait(e) du service offert	22,0	9,6
380		24,5	10,8
313	17 L'ensemble des personnes rencontrées	34,8	8,9
451	étaient compétentes	44,1	6,0
579		38,9	6,4
380		36,6	6,6
210	18 Si vous avez passé des examens et des	27,1	10,4
344	** tests, vous avez eu une réponse, qu'elle	43,3	14,8
340	soit positive ou négative	30,7	6,7
256	19 Les équipements et technologies étaient	12,9	12,9
406	* de pointe	22,2	9,9
253	20 On vous a présenté tous les différents	23,7	27,7
360	** choix qui s'offrent à vous	36,4	16,7
446		33,7	13,6
260	21 Les intervenants (médecins, infirmières,	27,3	16,1
345	** travailleurs sociaux ou autres	41,4	12,2
436	professionnels) vous ont bien traité(e)	31,7	16,4

289		On n'a pas pris de décision à votre place	35,6			10,4
369			52,6			5,4
541			38,7			6,9
337			35,0			10,1
240		Les intervenants (médecins, infirmières, travailleurs sociaux ou autre professionnels) vous ont donné des conseils pour éviter que le problème ne se reproduise	29,6			23,8
322	**		45,3			10,6
412			32,8			16,0
238		Il y a eu un suivi aux conseils et aux références qui vous ont été donnés	23,1			30,7
346	*		30,1			23,4

Dimension : APAISEMENT

293	25	L'intervenant (médecins, infirmières, travailleurs sociaux ou autre professionnels) a pris le temps de bien vous expliquer ce qui se passe à chaque étape	30,7			18,1
417			42,7			9,8
520			38,7			10,3
449			34,3			8,5
331		L'ensemble des personnes rencontrées étaient souriantes	28,1			16,6
437			33,2			16,2
582			31,8			12,4
380			28,4			11,3
298		L'ensemble des personnes rencontrées vous ont rassuré(e)	24,2			13,7
400	*		33,8			7,3
246		Si le temps d'attente a été long, on s'est préoccupé de vous	14,2			39,8
378	*		19,6			37,6

Dimension : SOLIDARISATION

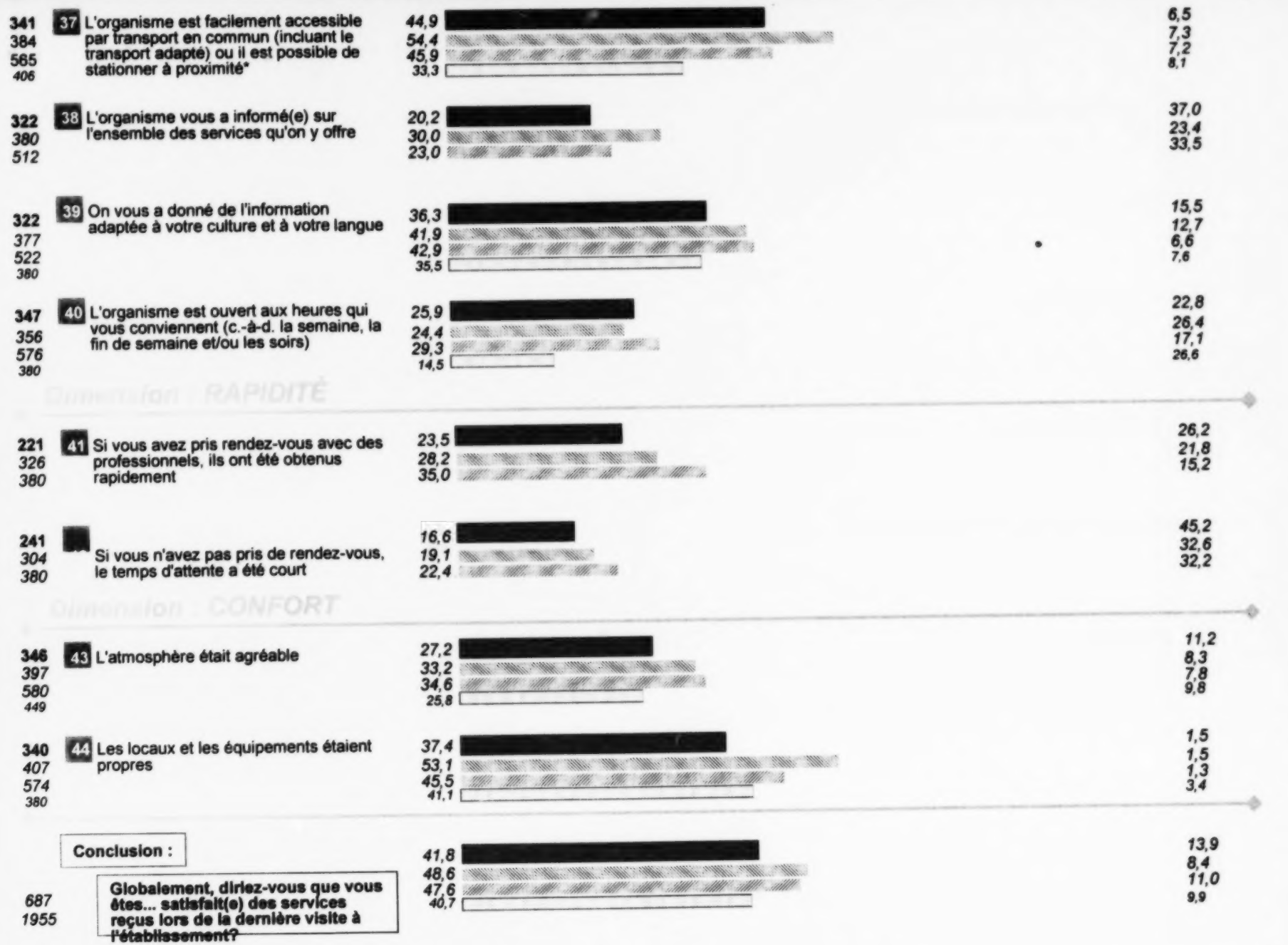
201	29	On vous a proposé d'obtenir le support de votre entourage (parents, amis, groupes communautaires)	15,9			32,9
280	**		25,4			24,3
272			26,8			21,2
177	30	On vous a référé(e) à d'autres personnes ou associations de personnes qui ont vécu des problèmes similaires	9,6			48,6
246	**		20,7			35,8
173			22,9			47,2

* *Nouveaux énoncés en 2000 et 2001*
** *Résultats 1997 statistiquement non comparables à ceux de 1994*
*** *Résultats 2000 statistiquement non comparables à ceux de 1997 et 1994*

SATISFACTION CLSC : COMPARAISON 1994-1997-2000-2001

Août 2001

N		% Tout à fait d'accord	Désaccord %
340	31 Il y a peu de formalités pour faire affaire... (pas trop compliqué, pas trop d'étapes, pas trop de paperasse)	33,5	7,1
405		37,0	9,6
571		36,5	6,4
406		28,6	14,5
350	32 On vous a parlé dans des mots que vous pouvez facilement comprendre	44,6	4,6
408		58,1	3,2
580		47,6	2,1
337		38,3	8,9
304	33 Selon vous, il est possible de choisir votre intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) et de changer si ça ne va pas	18,4	29,6
322		24,8	24,2
513		25,7	13,6
215	34 On vous a facilité les démarches avec d'autres établissements, organismes ou professionnels, si cela était requis	26,0	16,8
259		39,8	12,7
519		37,1	10,7
337		31,5	11,3
252	35 Il y a une continuité et une bonne communication entre les différents organismes de santé et de services sociaux	19,4	13,9
300		33,7	9,7
566		13,2	23,5
406		23,4	8,9
267	[redacted] Lorsque c'était possible, (médecin, infirmière, travailleurs social, ou autre professionnel) le même intervenant s'est occupé de vous d'une fois à l'autre	25,5	23,6
318		29,6	23,0
432		21,4	35,4

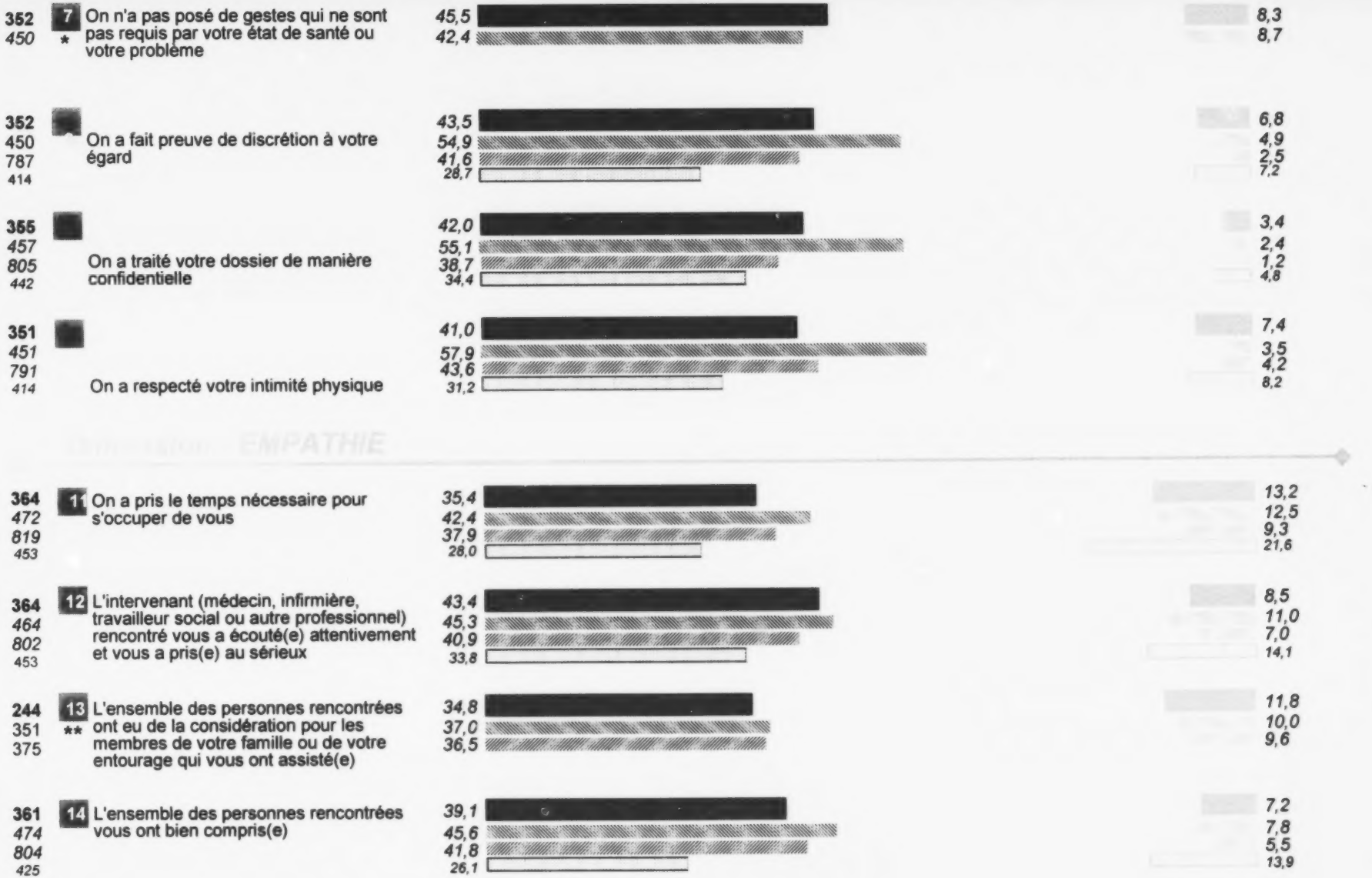


* *Nouveaux énoncés en 2000 et 2001*
** *Résultats 1997 statistiquement non comparables à ceux de 1994*
*** *Résultats 2000 statistiquement non comparables à ceux de 1997 et 1994*

SATISFACTION HÔPITAL : COMPARAISON 1994-1997-2000-2001

Août 2001

N		% Tout à fait d'accord	Désaccord %
Dimension : DIGNITÉ			
359 441 824 442	1 On vous a traité(e) avec respect	44,8 51,0 48,7 35,1	5,6 6,6 3,9 8,8
342 349 703	2 ** On a respecté vos choix et on ne vous a pas forcé(e) à faire certaines activités	46,2 48,4 43,9	5,2 6,6 3,4
338 422 694	3 ** On ne s'est pas seulement occupé de votre problème immédiat, mais on a tenu compte de l'ensemble de votre personne	31,4 32,5 31,7	17,4 21,8 16,7
306 457 603	4 ** On a tenu compte de votre culture et de vos habitudes de vie	32,0 34,1 33,8	12,4 12,3 12,6
345 461 792 1096	5 Tous les gens ont été traités également sans aucune discrimination	38,0 42,5 41,5 30,8	6,9 6,3 5,1 10,0
Dimension : INTIMITÉ			
357 434 772 442	6 On n'a pas posé de questions qui n'ont aucun rapport avec votre problème	43,1 37,1 39,0 28,3	8,2 13,4 8,2 12,0

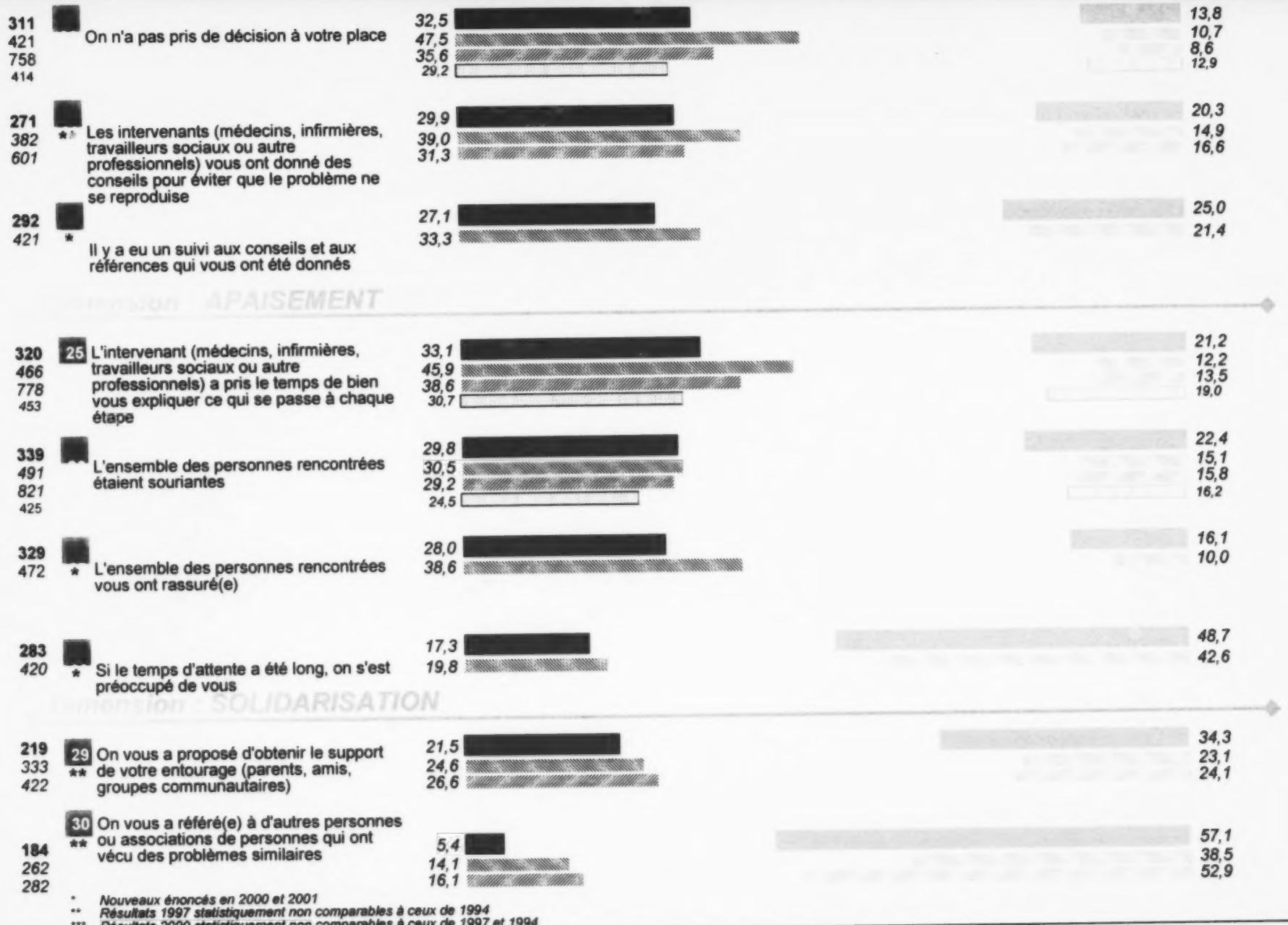


* *Nouveaux énoncés en 2000 et 2001*
** *Résultats 1997 statistiquement non comparables à ceux de 1994*
*** *Résultats 2000 statistiquement non comparables à ceux de 1997 et 1994*

SATISFACTION HÔPITAL : COMPARAISON 1994-1997-2000-2001

Août 2001

N		% Tout à fait d'accord	Désaccord %
Dimension : FIABILITÉ			
288 348 625	15 Si vous avez pris rendez-vous, votre rendez-vous a été traité avec ponctualité **	30,9 29,6 32,6	28,8 25,6 21,6
301 359 760 425	16 On vous a informé(e) de la façon dont vous pouvez vous plaindre si vous êtes insatisfait(e) du service offert ***	8,6 11,1 21,5 21,2	66,4 61,3 12,1 16,0
365 471 821 425	17 L'ensemble des personnes rencontrées étaient compétentes	43,3 48,2 43,0 33,7	7,2 7,9 5,0 7,1
319 442 716	18 Si vous avez passé des examens et des tests, vous avez eu une réponse, qu'elle soit positive ou négative **	37,3 47,5 37,5	12,3 11,1 7,7
346 454	19 Les équipements et technologies étaient de pointe *	24,9 32,8	17,6 10,4
Dimension : RESPONSABILISATION			
283 602 1498	20 On vous a présenté tous les différents choix qui s'offrent à vous **	24,0 39,6 32,6	26,5 12,0 13,7
290 406 490	21 Les intervenants (médecins, infirmières, travailleurs sociaux ou autres professionnels) vous ont aidé à trouver une solution **	28,3 41,1 27,1	18,7 12,6 21,1



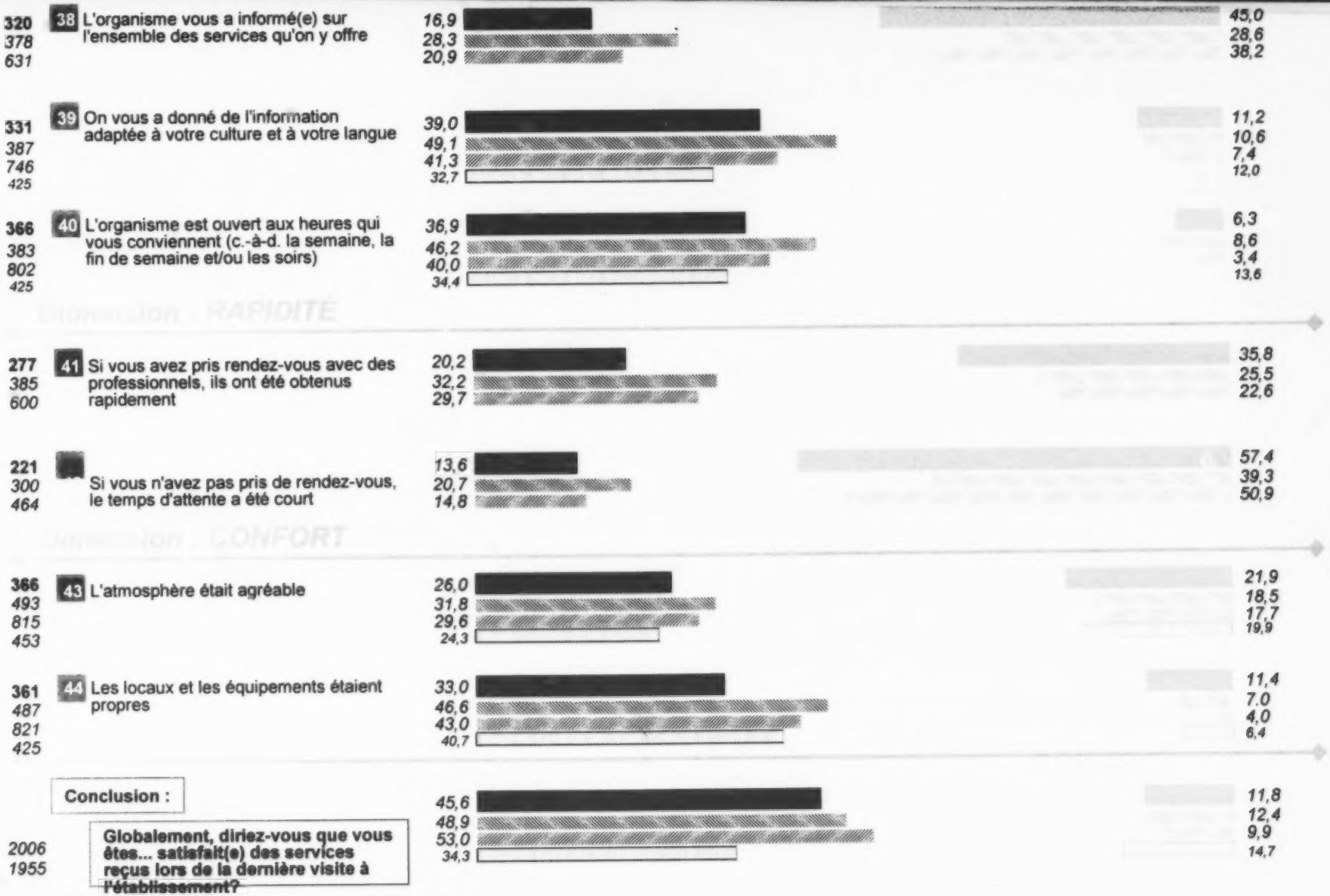
* *Nouveaux énoncés en 2000 et 2001*
** *Résultats 1997 statistiquement non comparables à ceux de 1994*
*** *Résultats 2000 statistiquement non comparables à ceux de 1997 et 1994*

SATISFACTION HÔPITAL : COMPARAISON 1994-1997-2000-2001

2001
2000
1997
1994

Août 2001

N		% Tout à fait d'accord	Désaccord %
Dimension : FACILITÉ			
363 428 804 442	31 Il y a peu de formalités pour faire affaire... (pas trop compliqué, pas trop d'étapes, pas trop de paperasse)	32,0 35,7 34,6 24,2	10,8 12,4 9,4 19,7
369 432 818 414	32 On vous a parlé dans des mots que vous pouvez facilement comprendre	43,4 60,2 46,5 33,1	3,0 5,6 3,7 10,9
306 357 742	33 Selon vous, il est possible de choisir votre intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) et de changer si ça ne va pas	18,0 32,2 23,2	32,7 23,8 18,5
226 276 759 414	34 On vous a facilité les démarches avec d'autres établissements, organismes ou professionnels, si cela était requis	25,2 38,8 37,7 28,7	15,5 10,9 11,7 14,5
Dimension : CONTINUITÉ			
309 319 792 442	35 Il y a une continuité et une bonne communication entre les différents organismes de santé et de services sociaux	20,7 35,7 9,9 22,6	14,0 12,9 28,8 15,8
365 358 657	Lorsque c'était possible, (médecin, infirmière, travailleurs social, ou autre professionnel) le même intervenant s'est occupé de vous d'une fois à l'autre	28,8 39,7 27,8	17,4 17,9 26,5
Dimension : ACCESSIBILITÉ			
365 420 815 442	37 L'organisme est facilement accessible par transport en commun (incluant le transport adapté) ou il est possible de stationner à proximité*	35,3 44,5 34,3 39,4	17,6 10,7 18,7 10,6



* *Nouveaux énoncés en 2000 et 2001*
** *Résultats 1997 statistiquement non comparables à ceux de 1994*
*** *Résultats 2000 statistiquement non comparables à ceux de 1997 et 1994*

SATISFACTION CLINIQUE MÉDICALE : COMPARAISON 1994-1997-2000-2001

Août 2001

2001
2000
1997
1994

N		% Tout à fait d'accord	Désaccord %
Dimension : DIGNITÉ			
301	1 On vous a traité(e) avec respect	59,1	2,3
331		52,9	4,8
591		54,3	1,5
1187		42,5	3,7
292	2 On a respecté vos choix et on ne vous a	59,2	0,0
266	** pas forcé(e) à faire certaines activités	52,6	3,4
508		52,7	1,6
284	3 On ne s'est pas seulement occupé de	42,6	8,8
336	** votre problème immédiat, mais on a tenu	35,1	14,6
495	compte de l'ensemble de votre personne	41,9	10,5
256	4 On a tenu compte de votre culture et de	42,2	5,1
369	** vos habitudes de vie	39,8	11,7
444		43,2	7,2
285	5 Tous les gens ont été traités également	42,3	3,6
338	sans aucune discrimination	53,6	1,8
555		46,8	1,3
1913		34,1	8,0
Dimension : INTIMITÉ			
297	6 On n'a pas posé de questions qui n'ont	50,8	5,6
345	aucun rapport avec votre problème	40,9	12,8
562		47,1	5,3
1187		27,0	14,3

292 342	7 On n'a pas posé de gestes qui ne sont pas requis par votre état de santé ou votre problème *	50,3 53,8		5,5 6,4
300 348 573 1009	On a fait preuve de discrétion à votre égard	54,3 65,2 48,8 36,1		5,0 2,3 2,0 5,0
299 341 583 1187/406	On a traité votre dossier de manière confidentielle	53,5 62,5 48,1 39,5		0,3 2,6 0,7 2,9
301 328 580 1009	On a respecté votre intimité physique	57,5 70,7 52,1 43,6		1,3 0,9 0,7 3,8
	Dimension : EMPATHIE			
308 367 589 1215	11 On a pris le temps nécessaire pour s'occuper de vous	39,3 50,1 46,0 32,2		8,7 7,9 4,2 13,9
306 367 587 1215	12 L'intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) rencontré vous a écouté(e) attentivement et vous a pris(e) au sérieux	44,1 55,3 50,1 37,1		7,2 6,3 4,2 8,2
159 237 178	13 L'ensemble des personnes rencontrées ont eu de la considération pour les membres de votre famille ou de votre entourage qui vous ont assisté(e) **	36,5 45,6 35,0		3,8 3,8 8,9
301 374 575 1037	14 L'ensemble des personnes rencontrées vous ont bien compris(e)	41,5 53,5 48,8 33,7		6,6 4,5 2,6 9,8

* *Nouveaux énoncés en 2000 et 2001*
** *Résultats 1997 statistiquement non comparables à ceux de 1994*
*** *Résultats 2000 statistiquement non comparables à ceux de 1997 et 1994*

SATISFACTION CLINIQUE MÉDICALE : COMPARAISON 1994-1997-2000-2001

2001
2000
1997
1994

Août 2001

N		% Tout à fait d'accord	Désaccord %
248	**15** Si vous avez pris rendez-vous, votre	*35,1*	*21,4*
294	** rendez-vous a été traité avec ponctualité	*30,6*	*22,8*
461		*32,5*	*15,8*
267	**16** On vous a informé(e) de la façon dont	*7,1*	*65,1*
286	*** vous pouvez vous plaindre si vous êtes	*16,8*	*51,0*
544	insatisfait(e) du service offert	*28,0*	*9,6*
1037		*25,1*	*10,3*
307	**17** L'ensemble des personnes rencontrées	*43,0*	*5,5*
384	étaient compétentes	*50,8*	*4,2*
587		*46,9*	*3,6*
1037		*41,3*	*3,5*
222	**18** Si vous avez passé des examens et des	*35,1*	*13,1*
318	** tests, vous avez eu une réponse, qu'elle	*49,4*	*9,4*
453	soit positive ou négative	*47,4*	*4,7*
261	**19** Les équipements et technologies étaient	*23,0*	*11,5*
335	* de pointe	*30,1*	*8,4*
247	**20** On vous a présenté tous les différents	*28,3*	*21,0*
305	** choix qui s'offrent à vous	*44,6*	*8,2*
450		*41,0*	*9,1*
268	**21** Les intervenants (médecins, infirmières,	*34,0*	*10,9*
301	** travailleurs sociaux ou autres	*48,8*	*6,6*
370	professionnels) vous ont aidé à trouver une solution	*30,9*	*18,9*

290		On n'a pas pris de décision à votre place	39,3		8,7
321			52,6		6,2
553			43,4		6,1
1009			39,9		6,9
259		Les intervenants (médecins, infirmières, travailleurs sociaux ou autre professionnels) vous ont donné des conseils pour éviter que le problème ne se reproduise	39,0		11,9
294	**		47,3		6,8
435			38,3		11,6
252		Il y a eu un suivi aux conseils et aux références qui vous ont été donnés	29,6		25,0
297	*		36,7		16,8
		Dimension : APAISEMENT			
294	25	L'intervenant (médecins, infirmières, travailleurs sociaux ou autre professionnels) a pris le temps de bien vous expliquer ce qui se passe à chaque étape	38,4		12,9
342			47,1		9,1
538			44,4		6,2
1215			32,1		14,1
317		L'ensemble des personnes rencontrées étaient souriantes	30,3		15,5
362			33,4		12,4
588			39,5		9,7
1037			32,3		9,6
291		L'ensemble des personnes rencontrées vous ont rassuré(e)	32,3		10,6
345	*		35,7		7,8
230		Si le temps d'attente a été long, on s'est préoccupé de vous	15,7		41,7
313	*		23,6		38,0
		Dimension : SOLIDARISATION			
145	29	On vous a proposé d'obtenir le support de votre entourage (parents, amis, groupes communautaires)	14,5		40,0
199	**		22,1		27,1
226			31,4		25,0
121	30	On vous a référé(e) à d'autres personnes ou associations de personnes qui ont vécu des problèmes similaires	5,8		58,7
194	**		23,2		32,0
136			14,6		50,2

* *Nouveaux énoncés en 2000 et 2001*
** *Résultats 1997 statistiquement non comparables à ceux de 1994*
*** *Résultats 2000 statistiquement non comparables à ceux de 1997 et 1994*

SATISFACTION CLINIQUE MÉDICALE : COMPARAISON 1994-1997-2000-2001

Août 2001

2001
2000
1997
1994

N		% Tout à fait d'accord	Désaccord %
Dimension : FACILITÉ			
304 320 580 1187	31 Il y a peu de formalités pour faire affaire... (pas trop compliqué, pas trop d'étapes, pas trop de paperasse)	44,1 43,4 44,7 29,4	4,3 5,3 4,0 10,7
307 319 590 1009	32 On vous a parlé dans des mots que vous pouvez facilement comprendre	53,7 62,4 54,5 42,1	2,3 3,1 2,4 4,6
276 281 550	33 Selon vous, il est possible de choisir votre intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) et de changer si ça ne va pas	31,2 40,6 40,8	19,2 14,9 10,3
185 232 503 1009	34 On vous a facilité les démarches avec d'autres établissements, organismes ou professionnels, si cela était requis	30,3 43,5 39,9 32,9	10,2 6,5 7,4 9,0
Dimension : CONTINUITÉ			
207 258 571 1187	35 Il y a une continuité et une bonne communication entre les différents organismes de santé et de services sociaux	24,6 40,7 11,7 21,4	8,2 8,5 28,2 10,9
254 297 521	[redacted] Lorsque c'était possible, (médecin, infirmière, travailleurs social, ou autre professionnel) le même intervenant s'est occupé de vous d'une fois à l'autre	34,6 54,2 42,5	9,5 8,4 17,8
Dimension : ACCESSIBILITÉ			
305 326 581 1187	37 L'organisme est facilement accessible par transport en commun (incluant le transport adapté) ou il est possible de stationner à proximité*	51,5 54,3 50,6 40,0	4,6 6,1 5,8 7,6

275	38 L'organisme vous a informé(e) sur l'ensemble des services qu'on y offre	23,3		32,0
305		40,3		18,0
490		27,1		28,8
281	39 On vous a donné de l'information adaptée à votre culture et à votre langue	42,3		8,5
323		55,7		8,0
534		49,0		4,6
1037		36,7		7,2
308	40 L'organisme est ouvert aux heures qui vous conviennent (c.-à-d. la semaine, la fin de semaine et/ou les soirs)	33,4		13,0
294		40,1		17,3
582		41,3		9,1
1037		17,2		36,7
250	41 Si vous avez pris rendez-vous avec des professionnels, ils ont été obtenus rapidement	29,2		27,2
319		38,2		15,4
461		40,5		10,2
195	[redacted] Si vous n'avez pas pris de rendez-vous, le temps d'attente a été court	16,4		45,1
258		23,3		33,3
359		25,1		29,3
308	43 L'atmosphère était agréable	29,5		9,1
319		36,1		8,9
461		38,9		5,8
		25,4		11,2
308	44 Les locaux et les équipements étaient propres	44,2		1,6
258		60,9		1,9
359		50,6		1,0
		48,4		4,0
	Conclusion :	52,4		7,0
		52,4		6,6
569	**Globalement, diriez-vous que vous êtes... satisfait(e) des services reçus lors de la dernière visite à l'établissement?**	59,9		5,1
1955		43,1		8,5

* *Nouveaux énoncés en 2000 et 2001*
** *Résultats 1997 statistiquement non comparables à ceux de 1994*
*** *Résultats 2000 statistiquement non comparables à ceux de 1997 et 1994*

- Insérer graphiques par organisme (fichier barom.ppt) (12 pages) -

4.3.1 Portrait général de la satisfaction

- Dans l'ensemble, les attentes pour lesquelles le pourcentage de personnes **très satisfaites**[1] est le plus élevé en 2001 sont :
  - on vous a traité[2] avec respect;
  - on a respecté vos choix et on ne vous a pas forcé à faire certaines activités;
  - on a respecté votre intimité physique;
  - on vous a parlé dans des mots que vous pouvez facilement comprendre;
  - on a fait preuve de discrétion à votre égard.

- Les attentes pour lesquelles le pourcentage de personnes **pas du tout ou peu satisfaites**[3] est le plus élevé en 2001 sont :
  - on vous a informé de la façon dont vous pouvez vous plaindre si vous êtes insatisfait du service offert;
  - on vous a référé à d'autres personnes ou associations de personnes qui ont vécu des problèmes similaires;
  - si vous n'avez pas pris de rendez-vous, le temps d'attente a été court;
  - si le temps d'attente a été long, on s'est préoccupé de vous;
  - l'organisme vous a informé sur l'ensemble des services qu'on y offre.

4.3.2 Portrait de la satisfaction par organisme

- L'examen des baromètres précédents fait ressortir que, dans l'ensemble, les établissements ayant une mission CLSC et les cliniques médicales / cabinets de médecin, obtiennent des scores de satisfaction plus élevés que les établissements ayant une mission CH.

---

1 *Il s'agit des personnes qui sont totalement en accord avec l'énoncé.*

2 *Dans la suite de l'analyse, le masculin est utilisé dans le seul but d'alléger le texte et sa lecture.*

3 *Il s'agit des personnes qui sont totalement en désaccord et en désaccord avec l'énoncé.*

- Pour les établissements ayant une mission **CLSC**, les attentes pour lesquelles le pourcentage de personnes très satisfaites est le plus élevé en 2001 sont :
  - on vous a traité avec respect;
  - on a respecté votre intimité physique;
  - l'organisme est facilement accessible par transport en commun ou il est possible de stationner à proximité;
  - on vous a parlé dans des mots que vous pouvez facilement comprendre;
  - on a respecté vos choix et on ne vous a pas forcé à faire certaines activités.

- Celles pour lesquelles le pourcentage de personnes pas du tout ou peu satisfaites est le plus élevé sont :
  - on vous a informé de la façon dont vous pouvez vous plaindre si vous êtes insatisfait du service offert;
  - on vous a référé à d'autres personnes ou associations de personnes qui ont vécu des problèmes similaires;
  - si vous n'avez pas pris de rendez-vous, le temps d'attente a été court;
  - si le temps d'attente a été long, on s'est préoccupé de vous;
  - l'organisme vous a informé sur l'ensemble des services qu'on y offre.

- Pour les établissements ayant une vocation **CH**, les attentes pour lesquelles le pourcentage de personnes très satisfaites est le plus élevé en 2001 sont :
  - on a respecté vos choix et on ne vous a pas forcé à faire certaines activités;
  - on n'a pas posé de gestes qui ne sont pas requis par votre état de santé ou votre problème;
  - on vous a traité avec respect;
  - on a fait preuve de discrétion à votre égard;
  - l'intervenant rencontré vous a écouté attentivement et vous a pris au sérieux.

- Toutefois, les attentes pour lesquelles le pourcentage de personnes pas du tout ou peu satisfaites est le plus élevé sont :
  - on vous a informé de la façon dont vous pouvez vous plaindre si vous êtes insatisfait du service offert;
  - si vous n'avez pas pris de rendez-vous, le temps d'attente a été court;
  - on vous a référé à d'autres personnes ou associations de personnes qui ont vécu des problèmes similaires;
  - si le temps d'attente a été long, on s'est préoccupé de vous;
  - l'organisme vous a informé sur l'ensemble des services qu'on y offre.

- En ce qui concerne les **cliniques médicales**, les attentes pour lesquelles le pourcentage de personnes très satisfaites est le plus élevé en 2001 sont :
  - on a respecté vos choix et on ne vous a pas forcé à faire certaines activités;
  - on vous a traité avec respect;
  - on a respecté votre intimité physique;
  - on a fait preuve de discrétion à votre égard;
  - on vous a parlé dans des mots que vous pouvez facilement comprendre.

- Par contre, les attentes pour lesquelles le pourcentage de personnes pas du tout ou peu satisfaites est le plus élevé sont :
  - on vous a informé de la façon dont vous pouvez vous plaindre si vous êtes insatisfait du service offert;
  - on vous a référé à d'autres personnes ou associations de personnes qui ont vécu des problèmes similaires;
  - si vous n'avez pas pris de rendez-vous, le temps d'attente a été court;
  - si le temps d'attente a été long, on s'est préoccupé de vous;
  - on vous a proposé d'obtenir du support de votre entourage.

4.3.3 Portrait de la satisfaction selon certains critères sociodémographiques

En analysant l'ensemble des niveaux de satisfaction attribués par chaque répondant, on distingue, d'une part, les personnes ayant globalement des niveaux de satisfaction supérieurs à la moyenne et, d'autre part, les personnes dont les niveaux de satisfaction sont de manière générale inférieurs à la moyenne. Chaque groupe se caractérise par certains critères sociodémographiques particuliers.

- Parmi les personnes globalement plus satisfaites que la moyenne en 2001 figurent les sous-groupes sociodémographiques suivants :
  - les gens nés ici qui déclarent ne pas appartenir à une communauté culturelle;
  - les personnes couvertes par une police d'assurance;
  - les individus qui s'estiment à l'aise financièrement;
  - les personnes qui n'ont pas fréquenté d'hôpital, ni de CLSC;
  - les individus qui se considèrent en excellente santé;
  - les individus avec un handicap moteur;
  - les célibataires, avec ou sans enfant(s);
  - les personnes âgées de 55 ans et plus.

- Les personnes globalement moins satisfaites que la moyenne sont principalement des personnes :
  - qui ne sont pas nées ici et qui déclarent ne pas appartenir à une communauté culturelle;
  - qui ne sont pas couvertes par une police d'assurance;
  - qui parlent une autre langue que le français et l'anglais;
  - qui s'estiment très pauvres;
  - qui ont fréquenté un hôpital ou un CLSC au moins une fois;
  - qui jugent leur santé bonne, moyenne ou mauvaise;
  - âgées de 15 à 34 ans.

- Finalement, on trouvera à l'annexe 3 un graphique comparant la satisfaction obtenue pour les 44 attentes dans chacune des régions ayant «adopté» le modèle de la Régie régionale de Montréal-Centre. Pour faciliter la comparaison et la compréhension des résultats, nous avons développé un indice en base 100 se définissant comme suit :
  - les pourcentages de «totalement d'accord» obtenus pour la région de Montréal-Centre en 2000 équivalent à 100;
  - les pourcentages de «totalement d'accord» obtenus dans les autres régions ont été retransposés sur cette base par une règle de trois. Ainsi, un pourcentage supérieur dans une région à celui de Montréal-Centre se traduit par un indice supérieur à 100. De même, un pourcentage inférieur dans une région à celui de Montréal-Centre se traduit par un indice inférieur à 100.

4.3.4 Évolution de la satisfaction par rapport aux attentes

La tendance générale qui se dessine parmi les différents énoncés présentés dans les baromètres de satisfaction **est une augmentation de la satisfaction de 1994 à 2000, suivie d'une diminution entre 2000 et 2001**. Cette diminution ramène souvent le niveau de satisfaction de 2001 sous celui de 1997 (mais très majoritairement au-dessus de 1994).

- Pour l'ensemble des établissements, les énoncés qui connaissent une telle évolution, avec un niveau de satisfaction en 2001 inférieur à 1997, sont :
  - on vous a traité avec respect;
  - on a tenu compte de votre culture et de vos habitudes de vie;
  - tous les gens ont été traités également sans aucune discrimination;
  - on a pris le temps nécessaire pour s'occuper de vous;
  - l'intervenant rencontré vous a écouté attentivement et vous a pris au sérieux;
  - l'ensemble des personnes rencontrées vous ont bien compris;
  - l'ensemble des personnes rencontrées étaient compétentes;
  - si vous avez passé des examens et des tests, vous avez eu une réponse, qu'elle soit positive ou négative;

- les équipements et technologies étaient de pointe;
- on vous a présenté tous les différents choix qui s'offrent à vous;
- les intervenants vous ont donné des conseils pour éviter que le problème ne se reproduise;
- l'intervenant a pris le temps de bien vous expliquer ce qui se passe à chaque étape;
- il y a peu de formalités pour faire affaire avec ...;
- on vous a parlé dans des mots que vous pouvez facilement comprendre;
- selon vous, il est possible de choisir votre intervenant et de changer si ça ne va pas;
- on vous a donné de l'information adaptée à votre culture et à votre langue;
- l'organisme est ouvert aux heures qui vous conviennent;
- l'atmosphère était agréable;
- l'ensemble des personnes rencontrées ont eu de la considération pour les membres de votre famille et de votre entourage qui vous ont assisté.

- Le niveau de satisfaction pour quelques énoncés chute entre 2000 et 2001 et affiche un score inférieur à celui obtenu en 1994 :
  - on n'a pas pris de décision à votre place;
  - l'ensemble des personnes rencontrées étaient souriantes;
  - on vous a facilité les démarches avec d'autres établissements, organismes ou professionnels, si cela était requis;
  - les locaux et les équipements étaient propres.

- Pour d'autres énoncés, la diminution entre 2000 et 2001 est plus légère et le niveau de satisfaction en 2001 reste supérieur aux scores observés en 1994 et 1997 :
  - on a respecté vos choix et on ne vous a pas forcé à faire certaines activités;
  - on ne s'est pas seulement occupé de votre problème immédiat, mais on a tenu compte de l'ensemble de votre personne;
  - on a fait preuve de discrétion à votre égard;
  - on a traité votre dossier de manière confidentielle;
  - on a respecté votre intimité physique;
  - les intervenants vous ont aidé à trouver une solution;

- il y a eu un suivi aux conseils et aux références qui vous ont été donnés;
- l'ensemble des personnes rencontrées vous ont rassuré;
- si le temps d'attente a été long, on s'est préoccupé de vous;
- on vous a proposé d'obtenir le support de votre entourage;
- on vous a référé à d'autres personnes ou associations de personnes qui ont vécu des problèmes similaires;
- lorsque c'était possible, le même intervenant s'est occupé de vous d'une fois à l'autre;
- l'organisme est facilement accessible par transport en commun ou il est possible de stationner à proximité;
- l'organisme vous a informé sur l'ensemble des services qu'on y offre;
- si vous n'avez pas pris de rendez-vous, le temps d'attente a été court.

- Trois énoncés connaissent une diminution continue de leur taux de satisfaction depuis 1994 ou depuis la première année de mesure de l'énoncé :
  - on vous a informé de la façon dont vous pouvez vous plaindre si vous êtes insatisfait du service offert;
  - si vous avez pris rendez-vous avec des professionnels, ils ont été obtenus rapidement;
  - on n'a pas posé de gestes qui ne sont pas requis par votre état de santé ou votre problème[1].

- Pour deux autres, le niveau de satisfaction mesuré en 2001 est supérieur à celui des autres années :
  - on n'a pas posé de questions qui n'ont aucun rapport avec votre problème;
  - si vous avez pris rendez-vous, votre rendez-vous a été traité avec ponctualité.

- Pour un énoncé il y a eu une chute en 1997 par rapport à 1994, puis une augmentation en 2000 suivie d'une baisse en 2001 qui ramène le score à un niveau situé entre ceux de 1997 et de 2000 :
  - il y a une continuité et une bonne communication entre les différents organismes de santé et de services sociaux.

[1] *La formulation de l'énoncé a cependant été modifiée en 2000.*

4.3.5 Évolution de la satisfaction par organisme

CLSC

- Presque la moitié des énoncés ont vu leur taux de satisfaction diminuer après 2000, pour atteindre un niveau inférieur à 1997 :
  - on vous a traité avec respect;
  - on a respecté vos choix et on ne vous a pas forcé à faire certaines activités;
  - on a respecté votre intimité physique;
  - on a pris le temps nécessaire pour s'occuper de vous;
  - l'intervenant rencontré vous a écouté attentivement et vous a pris au sérieux;
  - l'ensemble des personnes rencontrées ont eu de la considération pour les membres de votre famille et de votre entourage qui vous ont assisté;
  - l'ensemble des personnes rencontrées vous ont bien compris;
  - on vous a présenté tous les différents choix qui s'offrent à vous;
  - les intervenants vous ont aidé à trouver une solution;
  - on n'a pas pris de décision à votre place;
  - les intervenants vous ont donné des conseils pour éviter que le problème ne se reproduise;
  - il y a peu de formalités pour faire affaire avec ...;
  - on vous a parlé dans des mots que vous pouvez facilement comprendre;
  - l'organisme est facilement accessible par transport en commun ou il est possible de stationner à proximité;
  - l'organisme vous a informé sur l'ensemble des services qu'on y offre;
  - on vous a donné de l'information adaptée à votre culture et à votre langue;
  - l'atmosphère était agréable;
  - tous les gens ont été traités également sans aucune discrimination;
  - si vous avez passé des examens et des tests, vous avez eu une réponse, qu'elle soit positive ou négative.

- Par ailleurs, le score de satisfaction a chuté en 2001 sous le niveau de 1994 pour les énoncés suivants :
  - l'ensemble des personnes rencontrées étaient compétentes;
  - l'intervenant a pris le temps de bien vous expliquer ce qui se passe à chaque étape;
  - l'ensemble des personnes rencontrées étaient souriantes;
  - on vous a facilité les démarches avec d'autres établissements, organismes ou professionnels, si cela était requis;
  - les locaux et les équipements étaient propres.
- Des énoncés ont connu une légère diminution entre 2000 et 2001 (niveau de satisfaction de 2001 supérieur à celui de 1997):
  - on ne s'est pas seulement occupé de votre problème immédiat, mais on a tenu compte de l'ensemble de votre personne;
  - on n'a pas posé de gestes qui ne sont pas requis par votre état de santé ou votre problème;
  - on a fait preuve de discrétion à votre égard;
  - on a traité votre dossier de manière confidentielle;
  - si vous avez pris rendez-vous, votre rendez-vous a été traité avec ponctualité;
  - les équipements et technologies étaient de pointe;
  - il y a eu un suivi aux conseils et aux références qui vous ont été donnés;
  - l'ensemble des personnes rencontrées vous ont rassuré;
  - si le temps d'attente a été long, on s'est préoccupé de vous;
  - lorsque c'était possible, le même intervenant s'est occupé de vous d'une fois à l'autre;
  - l'organisme est ouvert aux heures qui vous conviennent.
- Ceux qui enregistrent une diminution continue depuis 1994 ou depuis la première année de mesure sont :
  - on a tenu compte de votre culture et de vos habitudes de vie;
  - on vous a informé de la façon dont vous pouvez vous plaindre si vous êtes insatisfait du service offert;
  - on vous a proposé d'obtenir le support de votre entourage;
  - on vous a référé à d'autres personnes ou associations de personnes qui ont vécu des problèmes similaires;

- selon vous, il est possible de choisir votre intervenant et de changer si ça ne va pas;
- si vous avez pris rendez-vous avec des professionnels, ils ont été obtenus rapidement;
- si vous n'avez pas pris de rendez-vous, le temps d'attente a été court.

- Pour un énoncé, le niveau de satisfaction est supérieur en 2001 par rapport aux autres années :
  - on n'a pas posé de questions qui n'ont aucun rapport avec votre problème.
- Un autre énoncé accuse une chute de son niveau de satisfaction en 1997 par rapport à 1994, puis une augmentation en 2000 suivie d'une chute en 2001 qui ramène le score à un niveau situé entre ceux de 1997 et de 2000 :
  - il y a une continuité et une bonne communication entre les différents organismes de santé et de services sociaux.

Centres hospitaliers

- Le niveau de satisfaction diminuer pour presque la moitié des énoncés après 2000, pour atteindre un niveau inférieur à 1997 :
  - on vous a traité avec respect;
  - on ne s'est pas seulement occupé de votre problème immédiat, mais on a tenu compte de l'ensemble de votre personne;
  - on a tenu compte de votre culture et de vos habitudes de vie;
  - tous les gens ont été traités également sans aucune discrimination;
  - on a respecté votre intimité physique;
  - on a pris le temps nécessaire pour s'occuper de vous;
  - l'ensemble des personnes rencontrées ont eu de la considération pour les membres de votre famille et de votre entourage qui vous ont assisté;
  - l'ensemble des personnes rencontrées vous ont bien compris;
  - si vous avez passé des examens et des tests, vous avez eu une réponse, qu'elle soit positive ou négative;
  - on vous a présenté tous les différents choix qui s'offrent à vous;
  - on n'a pas pris de décision à votre place;
  - les intervenants vous ont donné des conseils pour éviter que le problème ne se reproduise;

- l'intervenant a pris le temps de bien vous expliquer ce qui se passe à chaque étape;
- il y a peu de formalités pour faire affaire avec ...;
- on vous a parlé dans des mots que vous pouvez facilement comprendre;
- selon vous, il est possible de choisir votre intervenant et de changer si ça ne va pas;
- l'organisme vous a informé sur l'ensemble des services qu'on y offre;
- on vous a donné de l'information adaptée à votre culture et à votre langue;
- l'organisme est ouvert aux heures qui vous conviennent;
- si vous avez pris rendez-vous avec des professionnels, ils ont été obtenus rapidement;
- si vous n'avez pas pris de rendez-vous, le temps d'attente a été court;
- l'atmosphère était agréable.

- Deux énoncés ont connu une diminution plus grande de leur taux de satisfaction, qui atteint en 2001 un niveau inférieur à celui de 1994 :
  - on vous a facilité les démarches avec d'autres établissements, organismes ou professionnels, si cela était requis;
  - les locaux et les équipements étaient propres.

- En revanche, pour certains énoncés, la diminution de 2000 à 2001 est plus légère et le niveau de satisfaction en 2001 reste au-dessus de celui de 1997 :
  - on a respecté vos choix et on ne vous a pas forcé à faire certaines activités;
  - on a fait preuve de discrétion à votre égard;
  - on a traité votre dossier de manière confidentielle;
  - l'intervenant rencontré vous a écouté attentivement et vous a pris au sérieux;
  - si vous avez pris rendez-vous, votre rendez-vous a été traité avec ponctualité;
  - l'ensemble des personnes rencontrées étaient compétentes;
  - les intervenants vous ont aidé à trouver une solution;
  - l'ensemble des personnes rencontrées étaient souriantes;
  - lorsque c'était possible, le même intervenant s'est occupé de vous d'une fois à l'autre.

- Les énoncés suivants présentent une diminution continue de leurs scores de satisfaction depuis 1994 ou depuis la première année de mesure :
  - on vous a informé de la façon dont vous pouvez vous plaindre si vous êtes insatisfait du service offert;
  - les équipements et technologies étaient de pointe;
  - il y a eu un suivi aux conseils et aux références qui vous ont été donnés;
  - l'ensemble des personnes rencontrées vous ont rassuré;
  - si le temps d'attente a été long, on s'est préoccupé de vous;
  - on vous a proposé d'obtenir le support de votre entourage;
  - on vous a référé à d'autres personnes ou associations de personnes qui ont vécu des problèmes similaires.
- Cependant, le taux de satisfaction de deux énoncés est supérieur en 2001 par rapport aux autres années :
  - on n'a pas posé de questions qui n'ont aucun rapport avec votre problème;
  - on n'a pas posé de gestes qui ne sont pas requis par votre état de santé ou votre problème.
- Deux énoncés ont connu une chute de leur niveau de satisfaction en 1997 par rapport à 1994, puis une augmentation en 2000 suivie d'une chute en 2001 qui ramène le score à un niveau situé entre ceux de 1997 et de 2000 :
  - il y a une continuité et une bonne communication entre les différents organismes de santé et de services sociaux;
  - l'organisme est facilement accessible par transport en commun ou il est possible de stationner à proximité.

Cliniques médicales

- Les scores de satisfaction pour une bonne partie des énoncés diminuent après 2000, pour atteindre un niveau inférieur à 1997 :
  - tous les gens ont été traités également sans aucune discrimination;
  - on a pris le temps nécessaire pour s'occuper de vous;
  - l'intervenant rencontré vous a écouté attentivement et vous a pris au sérieux;
  - l'ensemble des personnes rencontrées vous ont bien compris;
  - l'ensemble des personnes rencontrées étaient compétentes;

- si vous avez passé des examens et des tests, vous avez eu une réponse, qu'elle soit positive ou négative;
- on vous a présenté tous les différents choix qui s'offrent à vous;
- l'intervenant a pris le temps de bien vous expliquer ce qui se passe à chaque étape;
- on vous a référé à d'autres personnes ou associations de personnes qui ont vécu des problèmes similaires;
- on vous a parlé dans des mots que vous pouvez facilement comprendre;
- lorsque c'était possible, le même intervenant s'est occupé de vous d'une fois à l'autre;
- l'organisme vous a informé sur l'ensemble des services qu'on y offre;
- on vous a donné de l'information adaptée à votre culture et à votre langue;
- l'organisme est ouvert aux heures qui vous conviennent;
- l'atmosphère était agréable.

- Les énoncés pour lesquels le taux de satisfaction est tombé sous le niveau de 1994 sont :
  - on vous a informé de la façon dont vous pouvez vous plaindre si vous êtes insatisfait du service offert;
  - on n'a pas pris de décision à votre place;
  - l'ensemble des personnes rencontrées étaient souriantes;
  - on vous a facilité les démarches avec d'autres établissements, organismes ou professionnels, si cela était requis;
  - les locaux et les équipements étaient propres.

- La diminution a été plus légère pour les énoncés ci-dessous et leur niveau de satisfaction en 2001 est supérieur à celui de 1997 :
  - on a tenu compte de votre culture et de vos habitudes de vie;
  - on a fait preuve de discrétion à votre égard;
  - on a traité votre dossier de manière confidentielle;
  - on a respecté votre intimité physique;
  - l'ensemble des personnes rencontrées ont eu de la considération pour les membres de votre famille et de votre entourage qui vous ont assisté;
  - les intervenants vous ont aidé à trouver une solution;
  - les intervenants vous ont donné des conseils pour éviter que le problème ne se reproduise;

- il y a peu de formalités pour faire affaire avec ...;
- l'organisme est facilement accessible par transport en commun ou il est possible de stationner à proximité.

- On observe toutefois une baisse continue du taux de satisfaction des énoncés suivants depuis 1994 ou depuis la première année de mesure :
  - on n'a pas posé de gestes qui ne sont pas requis par votre état de santé ou votre problème;
  - les équipements et technologies étaient de pointe;
  - il y a eu un suivi aux conseils et aux références qui vous ont été donnés;
  - l'ensemble des personnes rencontrées vous ont rassuré;
  - si le temps d'attente a été long, on s'est préoccupé de vous;
  - on vous a proposé d'obtenir le support de votre entourage;
  - selon vous, il est possible de choisir votre intervenant et de changer si ça ne va pas;
  - si vous avez pris rendez-vous avec des professionnels, ils ont été obtenus rapidement;
  - si vous n'avez pas pris de rendez-vous, le temps d'attente a été court.

- Par ailleurs, plus d'énoncés enregistrent un taux de satisfaction plus élevé en 2001 par rapport aux autres années :
  - on vous a traité avec respect;
  - on a respecté vos choix et on ne vous a pas forcé à faire certaines activités;
  - on ne s'est pas seulement occupé de votre problème immédiat, mais on a tenu compte de l'ensemble de votre personne;
  - on n'a pas posé de questions qui n'ont aucun rapport avec votre problème;
  - si vous avez pris rendez-vous, votre rendez-vous a été traité avec ponctualité.

- Un énoncé a connu une chute du niveau de satisfaction en 1997 par rapport à 1994, puis une augmentation en 2000 suivie d'une baisse en 2001 qui ramène le score à un niveau situé entre ceux de 1997 et de 2000 :
  - il y a une continuité et une bonne communication entre les différents organismes de santé et de services sociaux.

À titre illustratif, les tableaux suivants montrent l'évolution de la satisfaction pour l'ensemble de la population et par organisme depuis 2000. Les caractères gras indiquent les chiffres pour lesquels les différences sont significatives (i.e. strictement supérieures ou inférieures à la marge d'erreur de 3,1 % puisque les répondants n'évaluaient que la moitié des énoncés).

SATISFACTION DE L'ENSEMBLE DE LA POPULATION
LES PLUS FORTES HAUSSES ET BAISSES DE SATISFACTION

ATTENTES	% TOUT À FAIT D'ACCORD		% ÉVOLUTION ENTRE 2000 ET 2001
	2001	2000	
On n'a pas posé de questions qui n'ont aucun rapport avec votre problème	**44,5**	**38,1**	**6,4**
Si vous avez pris rendez-vous, votre rendez-vous a été traité avec ponctualité	33,8	31,1	2,7
On ne s'est pas seulement occupé de votre problème immédiat, mais on a tenu compte de l'ensemble de votre personne	34,4	32,2	2,2
On n'a pas posé de gestes qui ne sont pas requis par votre état de santé ou votre problème	45,2	45,8	-0,6
On a tenu compte de votre culture et de vos habitudes de vie	34,8	35,8	-1,0
Il y a peu de formalités pour faire affaire avec ...	36,1	38,3	-2,2
On vous a traité avec respect	49,7	52,2	-2,5
On a respecté vos choix et on ne vous a pas forcé à faire certaines activités	49,0	51,6	-2,6
L'ensemble des personnes rencontrées étaient souriantes	29,4	32,2	-2,8
L'organisme est ouvert aux heures qui vous conviennent	**32,1**	**37,0**	**-4,9**
Si le temps d'attente a été long, on s'est préoccupé de vous	**15,8**	**20,8**	**-5,0**
On vous a informé de la façon dont vous pouvez vous plaindre si vous êtes insatisfait du service offert	**7,5**	**12,7**	**-5,2**
Si vous n'avez pas pris de rendez-vous, le temps d'attente a été court	**15,5**	**20,9**	**-5,4**
L'atmosphère était agréable	**27,5**	**33,5**	**-6,0**
L'ensemble des personnes rencontrées ont eu de la considération pour les membres de votre famille et de votre entourage qui vous ont assisté	**34,0**	**40,3**	**-6,3**
Il y a eu un suivi aux conseils et aux références qui vous ont été donnés	**26,6**	**33,2**	**-6,6**
On vous a proposé d'obtenir du support de votre entourage	**17,7**	**24,3**	**-6,6**
L'ensemble des personnes rencontrées étaient compétentes	**40,5**	**47,5**	**-7,0**
L'organisme est facilement accessible par transport en commun ou il est possible de stationner à proximité	**43,4**	**50,7**	**-7,3**
Les équipements et technologies étaient de pointe	**20,7**	**28,5**	**-7,8**
L'ensemble des personnes rencontrées vous ont rassuré	**28,1**	**36,2**	**-8,1**

(Suite à la page suivante)

SATISFACTION DE L'ENSEMBLE DE LA POPULATION
LES PLUS FORTES HAUSSES ET BAISSES DE SATISFACTION (SUITE)

ATTENTES	% TOUT À FAIT D'ACCORD		% ÉVOLUTION ENTRE 2000 ET 2001
	2001	2000	
Tous les gens ont été traités également sans aucune discrimination	38,6	46,8	-8,2
Si vous avez pris rendez-vous avec des professionnels, ils ont été obtenus rapidement	24,2	32,8	-8,6
L'intervenant rencontré vous a écouté attentivement et vous a pris au sérieux	41,1	50,4	-9,3
On vous a donné de l'information adaptée à votre culture et à votre langue	39,1	48,6	-9,5
L'ensemble des personnes rencontrées vous ont bien compris	37,9	47,8	-9,9
Selon vous, il est possible de choisir votre intervenant et de changer si ça ne va pas	22,2	32,2	-10,0
On a pris le temps nécessaire pour s'occuper de vous	35,3	45,4	-10,1
Les intervenants vous ont donné des conseils pour éviter que le problème ne se reproduise	32,9	43,5	-10,6
L'intervenant a pris le temps de bien vous expliquer ce qui se passe à chaque étape	34,1	45,1	-11,0
On a fait preuve de discrétion à votre égard	46,1	57,3	-11,2
Lorsque c'était possible, le même intervenant s'est occupé de vous d'une fois à l'autre	29,5	40,8	-11,3
On a traité votre dossier de manière confidentielle	45,2	56,6	-11,4
On vous a référé à d'autres personnes ou associations de personnes qui ont vécu des problèmes similaires	7,1	18,9	-11,8
L'organisme vous a informé sur l'ensemble des services qu'on y offre	20,0	32,4	-12,4
Si vous avez passé des examens et des tests, vous avez eu une réponse, qu'elle soit positive ou négative	33,8	46,7	-12,9
On vous a parlé dans des mots que vous pouvez facilement comprendre	46,9	60,1	-13,2
On vous a facilité les démarches avec d'autres établissements, organismes ou professionnels, si cela était requis	27,0	40,5	-13,5
Les intervenants vous ont aidé à trouver une solution	29,8	43,4	-13,6
On a respecté votre intimité physique	47,6	61,8	-14,2
On vous a présenté tous les différents choix qui s'offrent à vous	25,3	39,9	-14,6
Les locaux et les équipements étaient propres	37,9	52,8	-14,9
On n'a pas pris de décision à votre place	35,7	50,7	-15,0
Il y a une continuité et une bonne communication entre les différents organismes de santé et de services sociaux	21,4	36,5	-15,1

SATISFACTION DE L'ENSEMBLE DE LA POPULATION
LES PLUS FORTES HAUSSES ET BAISSES D'INSATISFACTION

ATTENTES	% PLUTÔT EN DÉSACCORD ET PAS DU TOUT D'ACCORD		% ÉVOLUTION ENTRE
	2001	2000	2000 ET 2001
On vous a référé à d'autres personnes ou associations de personnes qui ont vécu des problèmes similaires	**54,4**	**35,8**	**18,6**
L'organisme vous a informé sur l'ensemble des services qu'on y offre	**38,3**	**23,7**	**14,6**
Si vous n'avez pas pris de rendez-vous, le temps d'attente a été court	**49,3**	**35,2**	**14,1**
On vous a présenté tous les différents choix qui s'offrent à vous	**25,2**	**12,5**	**12,7**
On vous a proposé d'obtenir du support de votre entourage	**35,2**	**24,5**	**10,7**
On vous a informé de la façon dont vous pouvez vous plaindre si vous êtes insatisfait du service offert	**66,8**	**56,4**	**10,4**
Si vous avez pris rendez-vous avec des professionnels, ils ont été obtenus rapidement	**30,1**	**21,2**	**8,9**
Les intervenants vous ont donné des conseils pour éviter que le problème ne se reproduise	**18,6**	**11,1**	**7,5**
L'intervenant a pris le temps de bien vous expliquer ce qui se passe à chaque étape	**17,5**	**10,5**	**7,0**
Selon vous, il est possible de choisir votre intervenant et de changer si ça ne va pas	**27,4**	**21,4**	**6,0**
Il y a eu un suivi aux conseils et aux références qui vous ont été donnés	**26,7**	**20,8**	**5,9**
L'ensemble des personnes rencontrées vous ont rassuré	**13,6**	**8,5**	**5,1**
Les équipements et technologies étaient de pointe	**14,4**	**9,6**	**4,8**
Les intervenants vous ont aidé à trouver une solution	**15,3**	**10,7**	**4,6**
On vous a facilité les démarches avec d'autres établissements, organismes ou professionnels, si cela était requis	**14,4**	**10,2**	**4,2**
Si le temps d'attente a été long, on s'est préoccupé de vous	**43,8**	**39,6**	**4,2**
L'ensemble des personnes rencontrées étaient souriantes	**18,3**	**14,7**	**3,6**
On n'a pas pris de décision à votre place	**11,0**	**7,7**	**3,3**
L'ensemble des personnes rencontrées ont eu de la considération pour les membres de votre famille et de votre entourage qui vous ont assisté	9,9	7,2	2,7
On a pris le temps nécessaire pour s'occuper de vous	11,6	9,0	2,6
L'ensemble des personnes rencontrées vous ont bien compris	8,5	6,2	2,3
L'atmosphère était agréable	14,5	12,5	2,0
Il y a une continuité et une bonne communication entre les différents organismes de santé et de services sociaux	12,3	10,5	1,8

(Suite à la page suivante)

SATISFACTION DE L'ENSEMBLE DE LA POPULATION
LES PLUS FORTES HAUSSES ET BAISSES D'INSATISFACTION (SUITE)

ATTENTES	% PLUTÔT EN DÉSACCORD ET PAS DU TOUT D'ACCORD		% ÉVOLUTION ENTRE
	2001	2000	2000 ET 2001
Si vous avez pris rendez-vous, votre rendez-vous a été traité avec ponctualité	23,6	21,9	1,7
L'organisme est facilement accessible par transport en commun ou il est possible de stationner à proximité	9,9	8,2	1,7
On a fait preuve de discrétion à votre égard	5,6	4,0	1,6
On a respecté votre intimité physique	3,6	2,1	1,5
Tous les gens ont été traités également sans aucune discrimination	5,3	3,8	1,5
Les locaux et les équipements étaient propres	5,1	3,7	1,4
On vous a donné de l'information adaptée à votre culture et à votre langue	11,8	10,6	1,2
L'ensemble des personnes rencontrées étaient compétentes	7,1	6,1	1,0
L'intervenant rencontré vous a écouté attentivement et vous a pris au sérieux	8,8	7,9	0,9
Lorsque c'était possible, le même intervenant s'est occupé de vous d'une fois à l'autre	17,0	16,6	0,4
On n'a pas posé de gestes qui ne sont pas requis par votre état de santé ou votre problème	7,5	7,2	0,3
Si vous avez passé des examens et des tests, vous avez eu une réponse, qu'elle soit positive ou négative	12,0	11,8	0,2
On a traité votre dossier de manière confidentielle	1,8	2,3	-0,5
On vous a parlé dans des mots que vous pouvez facilement comprendre	3,3	4,1	-0,8
On vous a traité avec respect	4,3	5,2	-0,9
On a respecté vos choix et on ne vous a pas forcé à faire certaines activités	3,0	4,7	-1,7
Il y a peu de formalités pour faire affaire avec ...	7,6	9,5	-1,9
On a tenu compte de votre culture et de vos habitudes de vie	10,1	12,8	-2,7
L'organisme est ouvert aux heures qui vous conviennent	**13,9**	**17,2**	**-3,3**
On ne s'est pas seulement occupé de votre problème immédiat, mais on a tenu compte de l'ensemble de votre personne	**14,8**	**18,2**	**-3,4**
On n'a pas posé de questions qui n'ont aucun rapport avec votre problème	**7,4**	**11,6**	**-4,2**

POUR LES CLSC

LES PLUS FORTES HAUSSES ET BAISSES DE SATISFACTION

ATTENTES	% TOUT À FAIT D'ACCORD		% ÉVOLUTION ENTRE 2000 ET 2001
	2001	2000	
On n'a pas posé de questions qui n'ont aucun rapport avec votre problème	**40,1**	**36,8**	**3,3**
Si vous avez pris rendez-vous, votre rendez-vous a été traité avec ponctualité	36,1	33,1	3,0
L'organisme est ouvert aux heures qui vous conviennent	25,9	24,4	1,5
On ne s'est pas seulement occupé de votre problème immédiat, mais on a tenu compte de l'ensemble de votre personne	29,7	29,2	0,5
On n'a pas posé de gestes qui ne sont pas requis par votre état de santé ou votre problème	40,1	42,5	-2,4
Si vous n'avez pas pris de rendez-vous, le temps d'attente a été court	16,6	19,1	-2,5
On a tenu compte de votre culture et de vos habitudes de vie	30,9	34,0	-3,1
Il y a peu de formalités pour faire affaire avec ...	**33,5**	**37,0**	**-3,5**
Lorsque c'était possible, le même intervenant s'est occupé de vous d'une fois à l'autre	**25,5**	**29,6**	**-4,1**
On vous a informé de la façon dont vous pouvez vous plaindre si vous êtes insatisfait du service offert	**6,6**	**11,0**	**-4,4**
Si vous avez pris rendez-vous avec des professionnels, ils ont été obtenus rapidement	**23,5**	**28,2**	**-4,7**
L'ensemble des personnes rencontrées étaient souriantes	**28,1**	**33,2**	**-5,1**
Si le temps d'attente a été long, on s'est préoccupé de vous	**14,2**	**19,6**	**-5,4**
On vous a donné de l'information adaptée à votre culture et à votre langue	**36,3**	**41,9**	**-5,6**
L'atmosphère était agréable	**27,2**	**33,2**	**-6,0**
Selon vous, il est possible de choisir votre intervenant et de changer si ça ne va pas	**18,4**	**24,8**	**-6,4**
On vous a traité avec respect	**46,4**	**53,0**	**-6,6**
Il y a eu un suivi aux conseils et aux références qui vous ont été donnés	**23,1**	**30,1**	**-7,0**
L'ensemble des personnes rencontrées ont eu de la considération pour les membres de votre famille et de votre entourage qui vous ont assisté	**31,2**	**39,8**	**-8,6**
Les équipements et technologies étaient de pointe	**12,9**	**22,2**	**-9,3**
L'ensemble des personnes rencontrées étaient compétentes	**34,8**	**44,1**	**-9,3**
On vous a proposé d'obtenir du support de votre entourage	**15,9**	**25,4**	**-9,5**
L'organisme est facilement accessible par transport en commun ou il est possible de stationner à proximité	**44,9**	**54,4**	**-9,5**

(Suite à la page suivante)

POUR LES CLSC

LES PLUS FORTES HAUSSES ET BAISSES DE SATISFACTION (SUITE)

ATTENTES	% TOUT À FAIT D'ACCORD		% ÉVOLUTION ENTRE 2000 ET 2001
	2001	2000	
L'ensemble des personnes rencontrées vous ont rassuré	24,2	33,8	-9,6
L'organisme vous a informé sur l'ensemble des services qu'on y offre	20,2	30,0	-9,8
Tous les gens ont été traités également sans aucune discrimination	36,0	46,1	-10,1
On vous a référé à d'autres personnes ou associations de personnes qui ont vécu des problèmes similaires	9,6	20,7	-11,1
On a respecté vos choix et on ne vous a pas forcé à faire certaines activités	42,5	54,3	-11,8
On a fait preuve de discrétion à votre égard	41,3	53,1	-11,8
L'ensemble des personnes rencontrées vous ont bien compris	33,1	45,1	-12,0
L'intervenant a pris le temps de bien vous expliquer ce qui se passe à chaque étape	30,7	42,7	-12,0
On a traité votre dossier de manière confidentielle	41,0	53,3	-12,3
On vous a présenté tous les différents choix qui s'offrent à vous	23,7	36,4	-12,7
On a respecté votre intimité physique	45,5	58,7	-13,2
On vous a parlé dans des mots que vous pouvez facilement comprendre	44,6	58,1	-13,5
On a pris le temps nécessaire pour s'occuper de vous	31,2	44,8	-13,6
On vous a facilité les démarches avec d'autres établissements, organismes ou professionnels, si cela était requis	26,0	39,8	-13,8
Les intervenants vous ont aidé à trouver une solution	27,3	41,4	-14,1
Il y a une continuité et une bonne communication entre les différents organismes de santé et de services sociaux	19,4	33,7	-14,3
Les intervenants vous ont donné des conseils pour éviter que le problème ne se reproduise	29,6	45,3	-15,7
Les locaux et les équipements étaient propres	37,4	53,1	-15,7
Si vous avez passé des examens et des tests, vous avez eu une réponse, qu'elle soit positive ou négative	27,1	43,3	-16,2
L'intervenant rencontré vous a écouté attentivement et vous a pris au sérieux	35,3	51,7	-16,4
On n'a pas pris de décision à votre place	35,6	52,6	-17,0

POUR LES CLSC

LES PLUS FORTES HAUSSES ET BAISSES D'INSATISFACTION

ATTENTES	% PLUTÔT EN DÉSACCORD ET PAS DU TOUT D'ACCORD		% ÉVOLUTION ENTRE 2000 ET 2001
	2001	2000	
L'organisme vous a informé sur l'ensemble des services qu'on y offre	**37,0**	**23,4**	**13,6**
On vous a informé de la façon dont vous pouvez vous plaindre si vous êtes insatisfait du service offert	**69,0**	**55,8**	**13,2**
Les intervenants vous ont donné des conseils pour éviter que le problème ne se reproduise	**23,8**	**10,6**	**13,2**
On vous a référé à d'autres personnes ou associations de personnes qui ont vécu des problèmes similaires	**48,6**	**35,8**	**12,8**
Si vous n'avez pas pris de rendez-vous, le temps d'attente a été court	**45,2**	**32,6**	**12,6**
On vous a présenté tous les différents choix qui s'offrent à vous	**27,7**	**16,7**	**11,0**
On vous a proposé d'obtenir du support de votre entourage	**32,9**	**24,3**	**8,6**
L'intervenant a pris le temps de bien vous expliquer ce qui se passe à chaque étape	**18,1**	**9,8**	**8,3**
Il y a eu un suivi aux conseils et aux références qui vous ont été donnés	**30,7**	**23,4**	**7,3**
On a pris le temps nécessaire pour s'occuper de vous	**12,7**	**6,1**	**6,6**
L'ensemble des personnes rencontrées vous ont rassuré	**13,7**	**7,3**	**6,4**
L'ensemble des personnes rencontrées ont eu de la considération pour les membres de votre famille et de votre entourage qui vous ont assisté	**12,2**	**6,5**	**5,7**
Selon vous, il est possible de choisir votre intervenant et de changer si ça ne va pas	**29,6**	**24,2**	**5,4**
L'intervenant rencontré vous a écouté attentivement et vous a pris au sérieux	**11,0**	**5,9**	**5,1**
On n'a pas pris de décision à votre place	**10,4**	**5,4**	**5,0**
Si vous avez pris rendez-vous avec des professionnels, ils ont été obtenus rapidement	**26,2**	**21,8**	**4,4**
Il y a une continuité et une bonne communication entre les différents organismes de santé et de services sociaux	**13,9**	**9,7**	**4,2**
On vous a facilité les démarches avec d'autres établissements, organismes ou professionnels, si cela était requis	**16,8**	**12,7**	**4,1**
Les intervenants vous ont aidé à trouver une solution	**16,1**	**12,2**	**3,9**
L'ensemble des personnes rencontrées vous ont bien compris	**9,6**	**5,7**	**3,9**
Les équipements et technologies étaient de pointe	12,9	9,9	3,0
L'ensemble des personnes rencontrées étaient compétentes	8,9	6,0	2,9
L'atmosphère était agréable	11,2	8,3	2,9

(Suite à la page suivante)

POUR LES CLSC

LES PLUS FORTES HAUSSES ET BAISSES D'INSATISFACTION (SUITE)

ATTENTES	% PLUTÔT EN DÉSACCORD ET PAS DU TOUT D'ACCORD		% ÉVOLUTION ENTRE 2000 ET 2001
	2001	2000	
On vous a donné de l'information adaptée à votre culture et à votre langue	15,5	12,7	2,8
On n'a pas posé de gestes qui ne sont pas requis par votre état de santé ou votre problème	8,7	6,1	2,6
Tous les gens ont été traités également sans aucune discrimination	5,0	2,5	2,5
Si vous avez pris rendez-vous, votre rendez-vous a été traité avec ponctualité	19,4	16,9	2,5
Si le temps d'attente a été long, on s'est préoccupé de vous	39,8	37,6	2,2
On a fait preuve de discrétion à votre égard	6,0	4,5	1,5
On vous a parlé dans des mots que vous pouvez facilement comprendre	4,6	3,2	1,4
On vous a traité avec respect	4,7	3,9	0,8
Lorsque c'était possible, le même intervenant s'est occupé de vous d'une fois à l'autre	23,6	23,0	0,6
L'ensemble des personnes rencontrées étaient souriantes	16,6	16,2	0,4
On ne s'est pas seulement occupé de votre problème immédiat, mais on a tenu compte de l'ensemble de votre personne	17,6	17,4	0,2
On a respecté votre intimité physique	1,6	1,6	0,0
Les locaux et les équipements étaient propres	1,5	1,5	0,0
On n'a pas posé de questions qui n'ont aucun rapport avec votre problème	8,5	8,6	-0,1
On a traité votre dossier de manière confidentielle	1,6	2,0	-0,4
On a respecté vos choix et on ne vous a pas forcé à faire certaines activités	3,3	3,8	-0,5
L'organisme est facilement accessible par transport en commun ou il est possible de stationner à proximité	6,5	7,3	-0,8
On a tenu compte de votre culture et de vos habitudes de vie	12,1	14,5	-2,4
Il y a peu de formalités pour faire affaire avec ...	7,1	9,6	-2,5
L'organisme est ouvert aux heures qui vous conviennent	**22,8**	**26,4**	**-3,6**
Si vous avez passé des examens et des tests, vous avez eu une réponse, qu'elle soit positive ou négative	**10,4**	**14,8**	**-4,4**

POUR LES CENTRES HOSPITALIERS
LES PLUS FORTES HAUSSES ET BAISSES DE SATISFACTION

ATTENTES	% TOUT À FAIT D'ACCORD		% ÉVOLUTION ENTRE 2000 ET 2001
	2001	2000	
On n'a pas posé de questions qui n'ont aucun rapport avec votre problème	**43,1**	**37,1**	**6,0**
On n'a pas posé de gestes qui ne sont pas requis par votre état de santé ou votre problème	45,5	42,4	3,1
Si vous avez pris rendez-vous, votre rendez-vous a été traité avec ponctualité	30,9	29,6	1,3
L'ensemble des personnes rencontrées étaient souriantes	29,8	30,5	-0,7
On ne s'est pas seulement occupé de votre problème immédiat, mais on a tenu compte de l'ensemble de votre personne	31,4	32,5	-1,1
L'intervenant rencontré vous a écouté attentivement et vous a pris au sérieux	43,4	45,3	-1,9
On a tenu compte de votre culture et de vos habitudes de vie	32,0	34,1	-2,1
On a respecté vos choix et on ne vous a pas forcé à faire certaines activités	46,2	48,4	-2,2
L'ensemble des personnes rencontrées ont eu de la considération pour les membres de votre famille et de votre entourage qui vous ont assisté	34,8	37,0	-2,2
Si le temps d'attente a été long, on s'est préoccupé de vous	17,3	19,8	-2,5
On vous a informé de la façon dont vous pouvez vous plaindre si vous êtes insatisfait du service offert	8,6	11,1	-2,5
On vous a proposé d'obtenir du support de votre entourage	21,5	24,6	-3,1
Il y a peu de formalités pour faire affaire avec ...	**32,0**	**35,7**	**-3,7**
Tous les gens ont été traités également sans aucune discrimination	**38,0**	**42,5**	**-4,5**
L'ensemble des personnes rencontrées étaient compétentes	**43,3**	**48,2**	**-4,9**
L'atmosphère était agréable	**26,0**	**31,8**	**-5,8**
Il y a eu un suivi aux conseils et aux références qui vous ont été donnés	**27,1**	**33,3**	**-6,2**
On vous a traité avec respect	**44,8**	**51,0**	**-6,2**
L'ensemble des personnes rencontrées vous ont bien compris	**39,1**	**45,6**	**-6,5**
On a pris le temps nécessaire pour s'occuper de vous	**35,4**	**42,4**	**-7,0**
Si vous n'avez pas pris de rendez-vous, le temps d'attente a été court	**13,6**	**20,7**	**-7,1**
Les équipements et technologies étaient de pointe	**24,9**	**32,8**	**-7,9**
On vous a référé à d'autres personnes ou associations de personnes qui ont vécu des problèmes similaires	**5,4**	**14,1**	**-8,7**
Les intervenants vous ont donné des conseils pour éviter que le problème ne se reproduise	**29,9**	**39,0**	**-9,1**
L'organisme est facilement accessible par transport en commun ou il est possible de stationner à proximité	**35,3**	**44,5**	**-9,2**

(Suite à la page suivante)

POUR LES CENTRES HOSPITALIERS

LES PLUS FORTES HAUSSES ET BAISSES DE SATISFACTION (SUITE)

ATTENTES	% TOUT À FAIT D'ACCORD		% ÉVOLUTION ENTRE 2000 ET 2001
	2001	2000	
L'organisme est ouvert aux heures qui vous conviennent	36,9	46,2	-9,3
On vous a donné de l'information adaptée à votre culture et à votre langue	39,0	49,1	-10,1
Si vous avez passé des examens et des tests, vous avez eu une réponse, qu'elle soit positive ou négative	37,3	47,5	-10,2
L'ensemble des personnes rencontrées vous ont rassuré	28,0	38,6	-10,6
Lorsque c'était possible, le même intervenant s'est occupé de vous d'une fois à l'autre	28,8	39,7	-10,9
On a fait preuve de discrétion à votre égard	43,5	54,9	-11,4
L'organisme vous a informé sur l'ensemble des services qu'on y offre	16,9	28,3	-11,4
Si vous avez pris rendez-vous avec des professionnels, ils ont été obtenus rapidement	20,2	32,2	-12,0
L'intervenant a pris le temps de bien vous expliquer ce qui se passe à chaque étape	33,1	45,9	-12,8
Les intervenants vous ont aidé à trouver une solution	28,3	41,1	-12,8
On a traité votre dossier de manière confidentielle	42,0	55,1	-13,1
On vous a facilité les démarches avec d'autres établissements, organismes ou professionnels, si cela était requis	25,2	38,8	-13,6
Les locaux et les équipements étaient propres	33,0	46,6	-13,6
Selon vous, il est possible de choisir votre intervenant et de changer si ça ne va pas	18,0	32,2	-14,2
On n'a pas pris de décision à votre place	32,5	47,5	-15,0
Il y a une continuité et une bonne communication entre les différents organismes de santé et de services sociaux	20,7	35,7	-15,0
On vous a présenté tous les différents choix qui s'offrent à vous	24,0	39,6	-15,6
On vous a parlé dans des mots que vous pouvez facilement comprendre	43,4	60,2	-16,8
On a respecté votre intimité physique	41,0	57,9	-16,9

POUR LES CENTRES HOSPITALIERS
LES PLUS FORTES HAUSSES ET BAISSES D'INSATISFACTION

ATTENTES	% PLUTÔT EN DÉSACCORD ET PAS DU TOUT D'ACCORD		% ÉVOLUTION ENTRE
	2001	2000	2000 ET 2001
On vous a référé à d'autres personnes ou associations de personnes qui ont vécu des problèmes similaires	57,1	38,5	18,6
Si vous n'avez pas pris de rendez-vous, le temps d'attente a été court	57,4	39,3	18,1
L'organisme vous a informé sur l'ensemble des services qu'on y offre	45,0	28,6	16,4
On vous a présenté tous les différents choix qui s'offrent à vous	26,5	12,0	14,5
On vous a proposé d'obtenir du support de votre entourage	34,3	23,1	11,2
Si vous avez pris rendez-vous avec des professionnels, ils ont été obtenus rapidement	35,8	25,5	10,3
L'intervenant a pris le temps de bien vous expliquer ce qui se passe à chaque étape	21,2	12,2	9,0
Selon vous, il est possible de choisir votre intervenant et de changer si ça ne va pas	32,7	23,8	8,9
L'ensemble des personnes rencontrées étaient souriantes	22,4	15,1	7,3
Les équipements et technologies étaient de pointe	17,6	10,4	7,2
L'organisme est facilement accessible par transport en commun ou il est possible de stationner à proximité	17,6	10,7	6,9
L'ensemble des personnes rencontrées vous ont rassuré	16,1	10,0	6,1
Si le temps d'attente a été long, on s'est préoccupé de vous	48,7	42,6	6,1
Les intervenants vous ont aidé à trouver une solution	18,7	12,6	6,1
Les intervenants vous ont donné des conseils pour éviter que le problème ne se reproduise	20,3	14,9	5,4
On vous a informé de la façon dont vous pouvez vous plaindre si vous êtes insatisfait du service offert	66,4	61,3	5,1
On vous a facilité les démarches avec d'autres établissements, organismes ou professionnels, si cela était requis	15,5	10,9	4,6
Les locaux et les équipements étaient propres	11,4	7,0	4,4
On a respecté votre intimité physique	7,4	3,5	3,9
Il y a eu un suivi aux conseils et aux références qui vous ont été donnés	25,0	21,4	3,6
L'atmosphère était agréable	21,9	18,5	3,4
Si vous avez pris rendez-vous, votre rendez-vous a été traité avec ponctualité	28,8	25,6	3,2
On n'a pas pris de décision à votre place	13,8	10,7	3,1

(Suite à la page suivante)

POUR LES CENTRES HOSPITALIERS

LES PLUS FORTES HAUSSES ET BAISSES D'INSATISFACTION (SUITE)

ATTENTES	% PLUTÔT EN DÉSACCORD ET PAS DU TOUT D'ACCORD		% ÉVOLUTION ENTRE
	2001	2000	2000 ET 2001
On a fait preuve de discrétion à votre égard	6,8	4,9	1,9
L'ensemble des personnes rencontrées ont eu de la considération pour les membres de votre famille et de votre entourage qui vous ont assisté	11,8	10,0	1,8
Si vous avez passé des examens et des tests, vous avez eu une réponse, qu'elle soit positive ou négative	12,3	11,1	1,2
Il y a une continuité et une bonne communication entre les différents organismes de santé et de services sociaux	14,0	12,9	1,1
On a traité votre dossier de manière confidentielle	3,4	2,4	1,0
On a pris le temps nécessaire pour s'occuper de vous	13,2	12,5	0,7
Tous les gens ont été traités également sans aucune discrimination	6,9	6,3	0,6
On vous a donné de l'information adaptée à votre culture et à votre langue	11,2	10,6	0,6
On a tenu compte de votre culture et de vos habitudes de vie	12,4	12,3	0,1
On n'a pas posé de gestes qui ne sont pas requis par votre état de santé ou votre problème	8,3	8,7	-0,4
Lorsque c'était possible, le même intervenant s'est occupé de vous d'une fois à l'autre	17,4	17,9	-0,5
L'ensemble des personnes rencontrées vous ont bien compris	7,2	7,8	-0,6
L'ensemble des personnes rencontrées étaient compétentes	7,2	7,9	-0,7
On vous a traité avec respect	5,6	6,6	-1,0
On a respecté vos choix et on ne vous a pas forcé à faire certaines activités»	5,2	6,6	-1,4
Il y a peu de formalités pour faire affaire avec ...	10,8	12,4	-1,6
L'organisme est ouvert aux heures qui vous conviennent6,3		8,6	-2,3
L'intervenant rencontré vous a écouté attentivement et vous a pris au sérieux	8,5	11,0	-2,5
On vous a parlé dans des mots que vous pouvez facilement comprendre	3,0	5,6	-2,6
On ne s'est pas seulement occupé de votre problème immédiat, mais on a tenu compte de l'ensemble de votre personne	**17,4**	**21,8**	**-4,4**
On n'a pas posé de questions qui n'ont aucun rapport avec votre problème	**8,2**	**13,4**	**-5,2**

POUR LES CLINIQUES MÉDICALES

LES PLUS FORTES HAUSSES ET BAISSES DE SATISFACTION

ATTENTES	% TOUT À FAIT D'ACCORD		% ÉVOLUTION ENTRE 2000 ET 2001
	2001	2000	
On n'a pas posé de questions qui n'ont aucun rapport avec votre problème	50,8	40,9	9,9
On ne s'est pas seulement occupé de votre problème immédiat, mais on a tenu compte de l'ensemble de votre personne	42,6	35,1	7,5
On a respecté vos choix et on ne vous a pas forcé à faire certaines activités	59,2	52,6	6,6
On vous a traité avec respect	59,1	52,9	6,2
Si vous avez pris rendez-vous, votre rendez-vous a été traité avec ponctualité	35,1	30,6	4,5
On a tenu compte de votre culture et de vos habitudes de vie	42,2	39,8	2,4
Il y a peu de formalités pour faire affaire avec ...	44,1	43,4	0,7
L'organisme est facilement accessible par transport en commun ou il est possible de stationner à proximité	51,5	54,3	-2,8
L'ensemble des personnes rencontrées étaient souriantes	30,3	33,4	-3,1
L'ensemble des personnes rencontrées vous ont rassuré	32,3	35,7	-3,4
On n'a pas posé de gestes qui ne sont pas requis par votre état de santé ou votre problème	50,3	53,8	-3,5
L'atmosphère était agréable	29,5	36,1	-6,6
L'organisme est ouvert aux heures qui vous conviennent	33,4	40,1	-6,7
Si vous n'avez pas pris de rendez-vous, le temps d'attente a été court	16,4	23,3	-6,9
Les équipements et technologies étaient de pointe	23,0	30,1	-7,1
Il y a eu un suivi aux conseils et aux références qui vous ont été donnés	29,4	36,7	-7,3
On vous a proposé d'obtenir du support de votre entourage	14,5	22,1	-7,6
L'ensemble des personnes rencontrées étaient compétentes	43,0	50,8	-7,8
Si le temps d'attente a été long, on s'est préoccupé de vous	15,7	23,6	-7,9
Les intervenants vous ont donné des conseils pour éviter que le problème ne se reproduise	39,0	47,3	-8,3
On vous a parlé dans des mots que vous pouvez facilement comprendre	53,7	62,4	-8,7
L'intervenant a pris le temps de bien vous expliquer ce qui se passe à chaque étape	38,4	47,1	-8,7
On a traité votre dossier de manière confidentielle	53,5	62,5	-9,0

(Suite à la page suivante)

POUR LES CLINIQUES MÉDICALES

LES PLUS FORTES HAUSSES ET BAISSES DE SATISFACTION (SUITE)

ATTENTES	% TOUT À FAIT D'ACCORD		% ÉVOLUTION ENTRE 2000 ET 2001
	2001	2000	
Si vous avez pris rendez-vous avec des professionnels, ils ont été obtenus rapidement	29,2	38,2	-9,0
L'ensemble des personnes rencontrées ont eu de la considération pour les membres de votre famille et de votre entourage qui vous ont assisté	36,5	45,6	-9,1
Selon vous, il est possible de choisir votre intervenant et de changer si ça ne va pas	31,2	40,6	-9,4
On vous a informé de la façon dont vous pouvez vous plaindre si vous êtes insatisfait du service offert	7,1	16,8	-9,7
On a pris le temps nécessaire pour s'occuper de vous	39,3	50,1	-10,8
On a fait preuve de discrétion à votre égard	54,3	65,2	-10,9
L'intervenant rencontré vous a écouté attentivement et vous a pris au sérieux	44,1	55,3	-11,2
Tous les gens ont été traités également sans aucune discrimination	42,3	53,6	-11,3
L'ensemble des personnes rencontrées vous ont bien compris	41,5	53,5	-12,0
On vous a facilité les démarches avec d'autres établissements, organismes ou professionnels, si cela était requis	30,3	43,5	-13,2
On a respecté votre intimité physique	57,5	70,7	-13,2
On n'a pas pris de décision à votre place	39,3	52,6	-13,3
On vous a donné de l'information adaptée à votre culture et à votre langue	42,3	55,7	-13,4
Si vous avez passé des examens et des tests, vous avez eu une réponse, qu'elle soit positive ou négative	35,1	49,4	-14,3
Les intervenants vous ont aidé à trouver une solution	34,0	48,8	-14,8
Il y a une continuité et une bonne communication entre les différents organismes de santé et de services sociaux	24,6	40,7	-16,1
On vous a présenté tous les différents choix qui s'offrent à vous	28,3	44,6	-16,3
Les locaux et les équipements étaient propres	44,2	60,9	-16,7
L'organisme vous a informé sur l'ensemble des services qu'on y offre	23,3	40,3	-17,0
On vous a référé à d'autres personnes ou associations de personnes qui ont vécu des problèmes similaires	5,8	23,2	-17,4
Lorsque c'était possible, le même intervenant s'est occupé de vous d'une fois à l'autre	34,6	54,2	-19,6

POUR LES CLINIQUES MÉDICALES
LES PLUS FORTES HAUSSES ET BAISSES D'INSATISFACTION

ATTENTES	% PLUTÔT EN DÉSACCORD ET PAS DU TOUT D'ACCORD		% ÉVOLUTION ENTRE
	2001	2000	2000 ET 2001
On vous a référé à d'autres personnes ou associations de personnes qui ont vécu des problèmes similaires	**58,7**	**32,0**	**26,7**
On vous a informé de la façon dont vous pouvez vous plaindre si vous êtes insatisfait du service offert	**65,1**	**51,0**	**14,1**
L'organisme vous a informé sur l'ensemble des services qu'on y offre	**32,0**	**18,0**	**14,0**
On vous a proposé d'obtenir du support de votre entourage	**40,0**	**27,1**	**12,9**
On vous a présenté tous les différents choix qui s'offrent à vous	**21,0**	**8,2**	**12,8**
Si vous n'avez pas pris de rendez-vous, le temps d'attente a été court	**45,1**	**33,3**	**11,8**
Si vous avez pris rendez-vous avec des professionnels, ils ont été obtenus rapidement	**27,2**	**15,4**	**11,8**
Il y a eu un suivi aux conseils et aux références qui vous ont été donnés	**25,0**	**16,8**	**8,2**
Les intervenants vous ont donné des conseils pour éviter que le problème ne se reproduise	**11,9**	**6,8**	**5,1**
Les intervenants vous ont aidé à trouver une solution	**10,9**	**6,6**	**4,3**
Selon vous, il est possible de choisir votre intervenant et de changer si ça ne va pas	**19,2**	**14,9**	**4,3**
L'intervenant a pris le temps de bien vous expliquer ce qui se passe à chaque étape	**12,9**	**9,1**	**3,8**
Si le temps d'attente a été long, on s'est préoccupé de vous	**41,7**	**38,0**	**3,7**
On vous a facilité les démarches avec d'autres établissements, organismes ou professionnels, si cela était requis	**10,2**	**6,5**	**3,7**
Si vous avez passé des examens et des tests, vous avez eu une réponse, qu'elle soit positive ou négative	**13,1**	**9,4**	**3,7**
Les équipements et technologies étaient de pointe	11,5	8,4	3,1
L'ensemble des personnes rencontrées étaient souriantes	15,5	12,4	3,1
L'ensemble des personnes rencontrées vous ont rassuré	10,6	7,8	2,8
On a fait preuve de discrétion à votre égard	5,0	2,3	2,7
On n'a pas pris de décision à votre place	8,7	6,2	2,5
L'ensemble des personnes rencontrées vous ont bien compris	6,6	4,5	2,1
Tous les gens ont été traités également sans aucune discrimination	3,6	1,8	1,8
L'ensemble des personnes rencontrées étaient compétentes	5,5	4,2	1,3

(Suite à la page suivante)

POUR LES CLINIQUES MÉDICALES

LES PLUS FORTES HAUSSES ET BAISSES D'INSATISFACTION (SUITE)

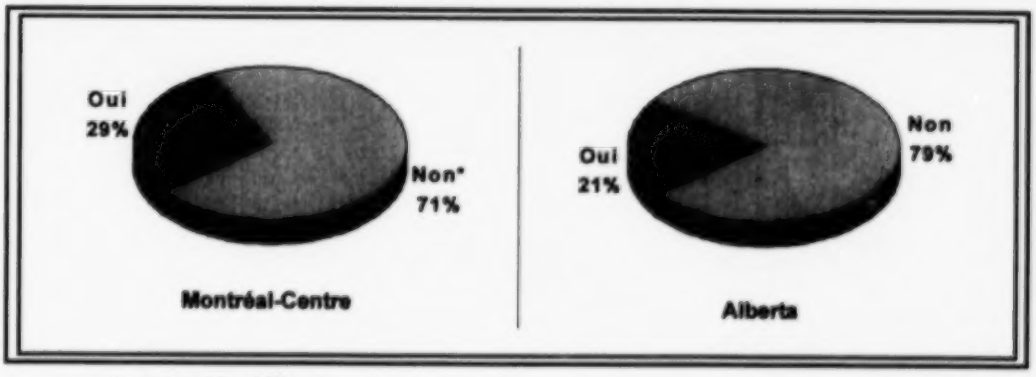
ATTENTES	% PLUTÔT EN DÉSACCORD ET PAS DU TOUT D'ACCORD		% ÉVOLUTION ENTRE
	2001	2000	2000 ET 2001
Lorsque c'était possible, le même intervenant s'est occupé de vous d'une fois à l'autre	9,5	8,4	1,1
L'intervenant rencontré vous a écouté attentivement et vous a pris au sérieux	7,2	6,3	0,9
On a pris le temps nécessaire pour s'occuper de vous	8,7	7,9	0,8
On vous a donné de l'information adaptée à votre culture et à votre langue	8,5	8,0	0,5
On a respecté votre intimité physique	1,3	0,9	0,4
L'atmosphère était agréable	9,1	8,9	0,2
L'ensemble des personnes rencontrées ont eu de la considération pour les membres de votre famille et de votre entourage qui vous ont assisté	3,8	3,8	0,0
Les locaux et les équipements étaient propres	1,6	1,9	-0,3
Il y a une continuité et une bonne communication entre les différents organismes de santé et de services sociaux	8,2	8,5	-0,3
On vous a parlé dans des mots que vous pouvez facilement comprendre	2,3	3,1	-0,8
On n'a pas posé de gestes qui ne sont pas requis par votre état de santé ou votre problème	5,5	6,4	-0,9
Il y a peu de formalités pour faire affaire avec ...	4,3	5,3	-1,0
Si vous avez pris rendez-vous, votre rendez-vous a été traité avec ponctualité	21,4	22,8	-1,4
L'organisme est facilement accessible par transport en commun ou il est possible de stationner à proximité	4,6	6,1	-1,5
On a traité votre dossier de manière confidentielle	0,3	2,6	-2,3
On vous a traité avec respect	2,3	4,8	-2,5
On a respecté vos choix et on ne vous a pas forcé à faire certaines activités	**0,0**	**3,4**	**-3,4**
L'organisme est ouvert aux heures qui vous conviennent	**13,0**	**17,3**	**-4,3**
On ne s'est pas seulement occupé de votre problème immédiat, mais on a tenu compte de l'ensemble de votre personne	**8,8**	**14,6**	**-5,8**
On a tenu compte de votre culture et de vos habitudes de vie	**5,1**	**11,7**	**-6,6**
On n'a pas posé de questions qui n'ont aucun rapport avec votre problème	**5,4**	**12,8**	**-7,4**

4.4 L'INSATISFACTION

- Dans les douze derniers mois précédant l'enquête (du 3 au 24 mai 2001), **28,9 %** des répondants ont voulu se plaindre des services de santé et des services sociaux pour eux-mêmes ou une personne à leur charge contre **70,6 %** qui ne l'ont jamais souhaité (0,4 % n'ont pas répondu).

  Comparativement, en Alberta[1]*, **21 %** des personnes interrogées sur leur satisfaction par rapport à leur système de santé ont voulu se plaindre suite aux soins qu'elles ont reçus ou que quelqu'un de leur foyer a reçus.*

PROPORTION DES USAGERS QUI ONT VOULU SE PLAINDRE



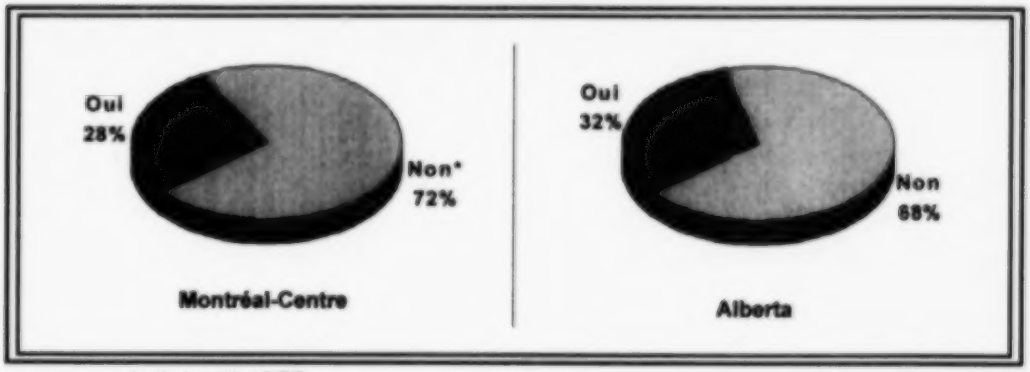
**: Incluant les NRP.*

[1] *The 2000 Survey About Health and the Health System in Alberta, conducted by Population Resarch Laboratory, University of Alberta, September 2000.*

- Parmi ceux qui ont souhaité se plaindre, seulement **27,9 %** l'ont effectivement fait contre **71,1 %** qui ne l'ont pas fait (1,0 % n'ont pas répondu).

  *En Alberta, parmi les personnes ayant souhaité se plaindre, **32 %** ont effectivement formulé une plainte.*

PROPORTION DES USAGERS QUI SE SONT EFFECTIVEMENT PLAINTS



**: Incluant les NRP.*

- Ces plaintes ont majoritairement été adressées au médecin ou à l'intervenant :

PERSONNES À QUI LES PLAINTES ONT ÉTÉ ADRESSÉES	MONTRÉAL-CENTRE (n = 162)	ALBERTA (n = 230)
Le médecin	25,3 %	30 %
L'intervenant	24,7 %	20 %
Un membre de votre famille ou un proche	22,8 %	7 %
La personne responsable des plaintes	11,1 %	-
L'administrateur en charge	9,3 %	26 %
Les médias	8,0 %	0,4 %
Le ministère de la Santé et des Services sociaux	4,3 %	5 %
La régie régionale	1,9 %	12 %
Une association professionnelle	1,2 %	7 %
Le gouvernement	1,2 %	14 %
NRP	5,6 %	-

Le médecin et l'administrateur responsable sont les personnes à qui les plaintes sont le plus souvent adressées en Alberta; mais comparativement à Montréal-Centre, le gouvernement en reçoit aussi une partie importante, tandis que l'entourage familial est moins sollicité.

- Les répondants qui ne se sont pas adressés à une personne à l'intérieur du système de santé affirment que c'est essentiellement parce qu'ils pensaient que cela ne changerait rien **(36,8 %)** et qu'ils ne savaient pas comment s'y prendre **(10,5 %)**, et les autres ont mentionné d'autres raisons.

  *En Alberta aussi, les personnes qui n'ont pas formulé une plainte pensaient que cela ne servirait à rien **(34 %)** ou ne savaient pas comment faire **(33 %)**. Seize pour cent **(16 %)** pensaient par ailleurs que cela était trop compliqué («too much trouble»), **9 %** que leur plainte n'était pas assez importante et **9 %** qu'il n'y a personne à qui se plaindre, et **6 %** que ça rendrait les chose pires qu'elles le sont.*

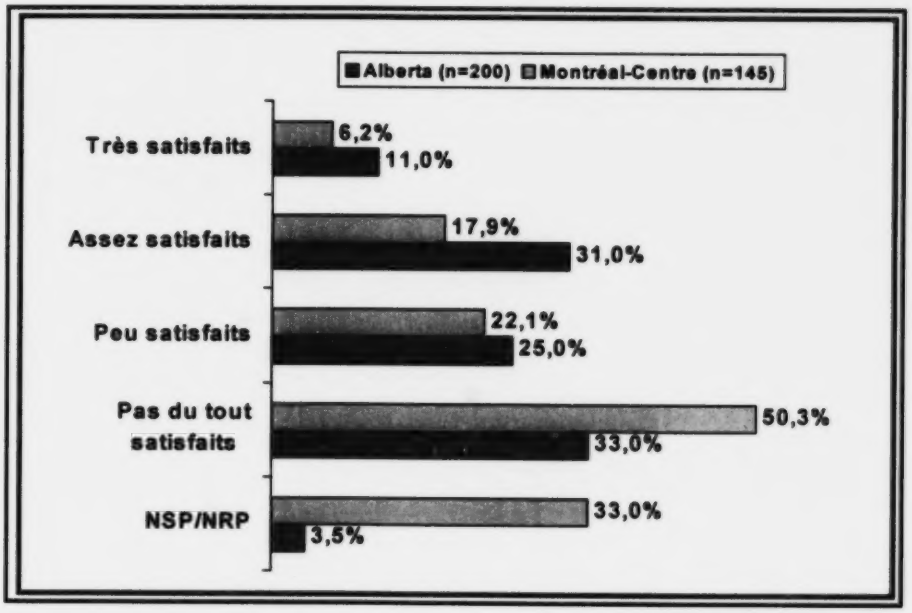
RAISONS POUR LESQUELLES LES USAGERS NE SE SONT PAS PLAINTS

RAISONS	MONTRÉAL-CENTRE (n = 381)	ALBERTA (n = 5061)
Ça ne change rien / sert à rien	36,8 %	34 %
Ne savent pas comment s'y prendre / ne savent pas comment faire	10,5 %	33 %
Trop compliqué	2,6 %	16 %
Plainte pas assez importante	5,3 %	9 %
Il n'y a personne à qui se plaindre	7,9 %	9 %
Peur d'empirer les choses	–	6 %
Autres	34,2 %	n.d.
NRP	7,9 %	n.d.

- Néanmoins, parmi l'ensemble des personnes qui se sont plaintes des services de santé et des services sociaux au cours des douze derniers mois, seulement **6,2 %** disent avoir été très satisfaites de la réponse, **17,9 %** assez satisfaites et **72,4 %** peu ou pas du tout satisfaites (3,5 % n'ont pas répondu ou ne savent pas).

  *La satisfaction par rapport aux réponses apportées aux plaintes est plus importante en Alberta, puisque **11 %** des personnes sont très satisfaites, **31 %** satisfaites, **58 %** peu ou pas du tout satisfaites.*

NIVEAU DE SATISFACTION FACE AU TRAITEMENT DES PLAINTES



- Aux personnes qui n'ont pas voulu se plaindre des services de santé et des services sociaux au cours des douze derniers mois, nous avons posé la question : *«Dans le cas où vous seriez insatisfait(e) de la qualité ou de l'accessibilité des services de santé et des services offerts par un organisme donné, que feriez-vous pour manifester votre insatisfaction ?»*.

  Cinq grands types de comportements pouvant être adoptés ressortent :

  1. La plainte.
  2. L'immobilisme (ne ferait rien).
  3. Le changement (d'établissement ou de médecin).
  4. La protestation active.
  5. Le questionnement (ne sait pas quoi faire).

- On remarque que depuis 1977, la plainte est le principal comportement adopté, l'immobilisme est en progression mais en même temps que la protestation active, alors que le changement et le questionnement sont à la baisse.

DANS LE CAS OÙ VOUS SERIEZ INSATISFAIT(E) DE LA QUALITÉ OU DE L'ACCESSIBILITÉ DES SERVICES DE SANTÉ ET DES SERVICES OFFERTS PAR UN ORGANISME DONNÉ, QUE FERIEZ-VOUS POUR MANIFESTER VOTRE INSATISFACTION ?	PROPORTION		
	2001 (n = 1 846)	2000 (n = 2 006)	1997 (n = 2 001)
LA PLAINTE	**(51,5 %)**	**(51,9 %)**	**(40,9 %)**
Je me plaindrais au supérieur / responsable de l'établissement / gestionnaire	12,6 %	14,8 %	4,8 %
Je me plaindrais au médecin concerné	7,2 %	2,7 %	10,7 %
Je me plaindrais à l'organisme concerné	7,0 %	3,9 %	1,0 %
Je m'adresserais au ministère de la Santé et des Services sociaux	6,5 %	4,1 %	3,8 %
Je contacterais le bureau des plaintes de l'établissement	4,7 %	10,6 %	19,9 %
Je me plaindrais à la personne concernée	3,3 %	5,9 %	1,7 %
J'irais voir mon député	2,2 %	1,3 %	1,4 %
Je m'adresserais à la Corporation des médecins	1,7 %	0,8 %	1,6 %
Je m'adresserais à la Régie régionale	1,7 %	1,1 %	1,4 %
Je m'adresserais au CLSC	1,4 %	2,5 %	1,1 %
Je m'adresserais à l'Ombudsman	1,3 %	1,0 %	1,5 %
Je me plaindrais au ministre/gouvernement	0,9 %	–	–
Je me plaindrais à mon médecin de famille	0,6 %	2,5 %	1,0 %
Je me plaindrais à la réceptionniste	0,4 %	0,7 %	0,4 %
L'IMMOBILISME	**(10,6 %)**	**(8,2 %)**	**(7,0 %)**
Je ne ferais rien	10,6 %	8,2 %	7,0 %
LE CHANGEMENT	**(7,0 %)**	**(21,0 %)**	**(21,7 %)**
J'irais ailleurs / je changerais de médecin	7,0 %	21,0 %	21,7 %
LA PROTESTATION ACTIVE	**(6,3 %)**	**(3,7 %)**	**(2,8 %)**
J'irais voir les médias ou journaux	1,8 %	1,3 %	0,6 %
J'en parlerais à mon entourage	1,0 %	0,2 %	0,7 %
Pétition	1,0 %	–	–
Je ferais une manifestation	0,8 %	0,6 %	0,8 %
J'écrirais une lettre	0,5 %	0,5 %	–
Je donnerais mon opinion à l'aide de sondages	0,5 %	0,5 %	–
Réaction agressive (crier / être en colère)	0,2 %	0,4 %	0,6 %
J'irais au secteur privé	0,2 %	–	–
Je ferais une poursuite judiciaire	0,2 %	0,2 %	0,1 %
Je voterais en conséquence aux élections	0,1 %	–	–
LE QUESTIONNEMENT	**(1,6 %)**	**(1,1 %)**	**(16,6 %)**
Je ferais quelque chose mais je ne sais pas quoi	1,6 %	1,1 %	16,6 %

La question n'a pas été posée en 1994.
Le libellé de la question et les répondants admissibles à répondre étaient différents en 2001.

4.5 ANALYSE CONJOINTE DE L'IMPORTANCE DES ATTENTES PAR RAPPORT À LA SATISFACTION

Une façon d'interpréter stratégiquement les résultats, de manière à dégager des priorités d'actions, est de confronter l'importance des attentes à la satisfaction. Cette «confrontation», illustrée sur le graphique de la page suivante, permet de faire ressortir quatre (4) quadrants à interpréter comme suit :

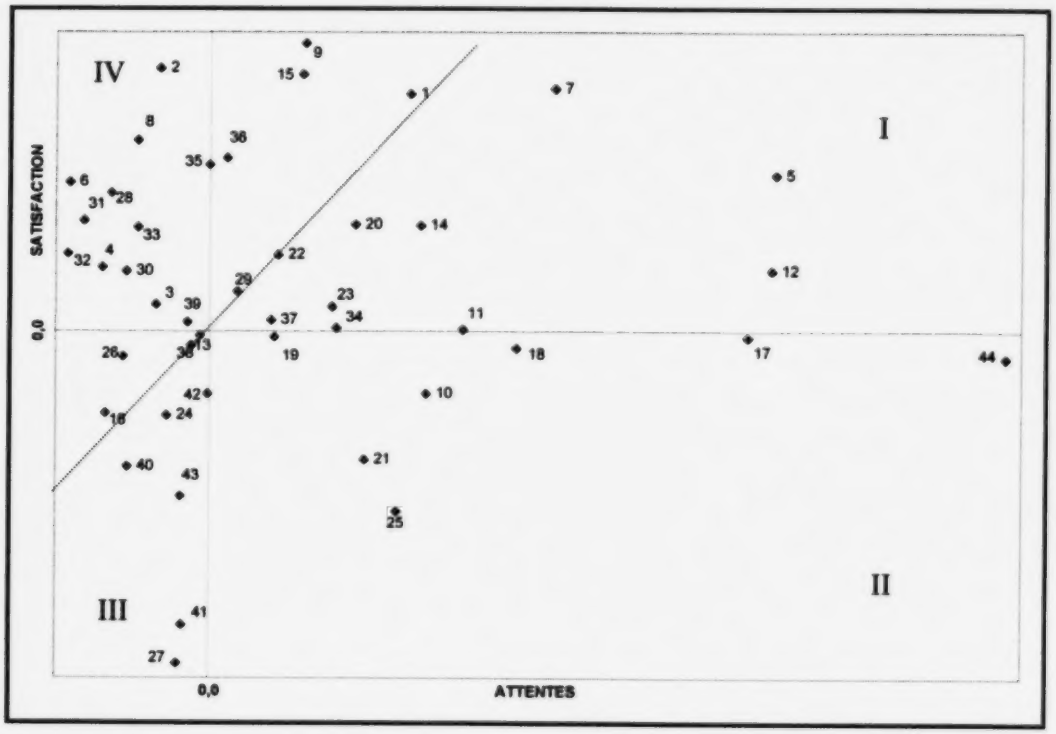
INTERPRÉTATION DES QUADRANTS

IV Niveau d'attente plus faible, niveau de satisfaction élevé : – c'est-à-dire où le réseau ne doit pas consacrer d'efforts supplémentaires pour l'instant.	**I** Niveau d'attente élevé, niveau de satisfaction élevé : – c'est-à-dire où le réseau performe bien. Il doit donc conserver ses acquis.
III Niveau d'attente plus faible, niveau de satisfaction plus faible : – c'est-à-dire où le réseau doit s'améliorer en priorité après avoir résolu les problèmes du quadrant II; – deuxième niveau de priorité; – il doit demeurer vigilant.	**II** Niveau d'attente élevé, niveau de satisfaction plus faible : – c'est-à-dire où le réseau doit s'améliorer en priorité.

Puisque la satisfaction a été mesurée sur une échelle différente (1 à 4) de l'importance des attentes (1 à 10), les données ont été normalisées (centrées-réduites) afin de pouvoir positionner les énoncés sur une échelle uniforme.

Le graphique ci-après expose les résultats de l'analyse conjointe pour Montréal-Centre.

RÉGION DE MONTRÉAL-CENTRE



Comme il a déjà été mentionné à la page précédente, **les attentes situées à l'intérieur du quadrant** I ont une importance supérieure à la moyenne et un niveau de satisfaction supérieur. À l'inverse, **le quadrant** III comporte des attentes pour lesquelles l'évaluation de l'importance et de la satisfaction est inférieure à la moyenne. Les attentes situées à proximité de la bissectrice (droite qui traverse les quadrants I et III en les séparant chacun en deux parties égales) ont un niveau de satisfaction proportionnel au niveau d'importance accordé aux attentes.

Prenons, par exemple, l'attente 16 :

- qu'il vous soit possible de choisir votre intervenant et de changer si ça ne va pas.

Cette attente figure parmi les attentes les moins importantes aux yeux des répondants par rapport à toutes les attentes et, par le fait même, a reçu une évaluation faible au niveau de la satisfaction. Cette attente ainsi que toutes celles situées autour de la bissectrice ne devraient pas être une préoccupation principale pour le réseau de la santé et des services sociaux de Montréal-Centre, mais ne devraient pas être négligées pour autant.

Le quadrant II comporte des attentes pour lesquelles le niveau d'importance est supérieur à la moyenne, mais dont le niveau de satisfaction est moindre. Des efforts devraient donc être consentis afin d'augmenter le niveau de satisfaction des répondants face à ces attentes.

Finalement, pour les attentes localisées à l'intérieur du **quadrant IV**, on observe une satisfaction supérieure à la moyenne mais, en contrepartie, une importance moindre pour les répondants. Alors, si le réseau de la santé et des services sociaux de Montréal-Centre doit faire des efforts, ceux-ci ne devraient pas être placés en priorité au niveau des attentes de ce quadrant.

LES QUATRE (4) QUADRANTS DE L'ANALYSE CONJOINTE

Quadrant I : Niveau d'attente élevé, niveau de satisfaction élevé ⇒c'est-à-dire où le réseau de la santé et des services sociaux de Montréal-Centre performe bien et où il doit conserver ses acquis.

1 Que l'on vous traite avec respect.

5 Que l'on ne pose pas de questions qui n'ont aucun rapport avec votre problème.

8 Que l'on traite votre dossier de manière confidentielle.

9 Que l'on respecte votre intimité physique.

11 Que les intervenants vous aident à trouver une solution.

12 Que l'on ne prenne pas de décision à votre place.

14 Qu'il y ait le moins possible de formalités pour faire affaire avec un organisme (pas trop compliqué, pas trop d'étapes, pas trop de paperasse).

15 Que l'on vous parle dans des mots que vous pouvez facilement comprendre.

20 Que l'organisme soit facilement accessible par transport en commun (incluant le transport adapté) ou qu'il soit possible de stationner à proximité.

22 Que l'on vous donne de l'information adaptée à votre culture et à votre langue.

23 Que l'organisme soit ouvert aux heures qui vous conviennent.

29 Que vous ayez une réponse aux examens et aux évaluations qui sont faits, que ce soit positif ou négatif.

34 Que l'atmosphère soit agréable dans l'organisme.

36 Que tous les gens soient traités également, sans aucune discrimination.

37 Que l'intervenant prenne le temps de bien vous expliquer ce qui se passe à chaque étape.

Quadrant II : Niveau d'attente élevé, niveau de satisfaction plus faible ⇒c'est-à-dire où le réseau de la santé et des services sociaux de Montréal-Centre devrait s'améliorer en priorité.

10 Que l'on vous présente tous les différents choix qui s'offrent à vous.

17 Que l'on vous facilite les démarches avec d'autres établissements, organismes ou professionnels, si cela est requis.

18 Qu'il y ait une continuité et une bonne communication entre les différents organismes de santé et de services sociaux.

19 Lorsque c'est possible, que le même intervenant s'occupe de vous d'une fois à l'autre.

21 Que l'organisme vous informe sur l'ensemble des services qu'on y offre.

25 Lorsque vous n'avez pas de rendez-vous, que le temps d'attente soit court.

44 Que les équipements et technologies soient de pointe.

Quadrant III : Niveau d'attente plus faible, niveau de satisfaction plus faible
⇒ c'est-à-dire où le réseau de la santé et des services sociaux de Montréal-Centre doit demeurer vigilant (car même si le niveau des attentes est plus faible, celles-ci, si elles ne sont pas satisfaites, peuvent devenir des «irritants» pour l'usager).
Deuxième niveau de priorité après le quadrant II.

13 Que les intervenants vous donnent des conseils pour éviter que le problème ne se reproduise.

16 Qu'il vous soit possible de choisir votre intervenant et de changer si ça ne va pas.

24 Que vos rendez-vous avec des professionnels soient obtenus rapidement.

26 Que les rendez-vous soient traités avec ponctualité.

27 Que l'on vous informe de la façon dont vous pouvez vous plaindre si vous êtes insatisfait(e) du service offert.

38 Que l'ensemble des personnes rencontrées soient souriantes.

40 Que l'on vous propose d'obtenir du support de votre entourage (parents, amis, groupes communautaires).

41 Que l'on vous réfère à d'autres personnes ou associations de personnes qui ont vécu des problèmes similaires.

42 Qu'il y ait un suivi aux conseils et aux références qui sont donnés.

43 Lorsque le temps d'attente est long, que l'on se préoccupe de vous.

Quadrant IV : Niveau d'attente plus faible, niveau de satisfaction élevé
⇒c'est-à-dire où le réseau de la santé et des services sociaux de Montréal-Centre ne doit pas consacrer d'efforts supplémentaires pour l'instant.

2 Que l'on respecte vos choix et qu'on ne vous force pas à faire certaines activités.

3 Que l'on ne s'occupe pas seulement de votre problème immédiat, mais que l'on tienne compte de l'ensemble de votre personne.

4 Que l'on tienne compte de votre culture et de vos habitudes de vie.

6 Que l'on ne pose pas de gestes qui ne sont pas requis par votre état ou votre problème.

7 Que l'on fasse preuve de discrétion à votre égard.

28 Que l'ensemble des personnes rencontrées soient compétentes.

30 Que l'on prenne le temps nécessaire pour s'occuper de vous.

31 Que l'intervenant vous écoute attentivement et vous prenne au sérieux.

32 Que l'ensemble des personnes rencontrées aient de la considération pour les membres de votre famille ou de votre entourage qui vous assistent.

33 Que l'ensemble des personnes rencontrées vous comprennent bien.

35 Que les locaux et les équipements soient propres.

39 Que l'ensemble des personnes rencontrées vous rassurent.

Le tableau suivant présente l'évolution chronologique du **quadrant II** (celui où le réseau de la santé et des services sociaux de Montréal-Centre devraient s'améliorer en priorité). On remarque que plusieurs attentes se retrouvent dans ce quadrant en 2001, ce qui va de pair avec le niveau de satisfaction beaucoup plus faible observé en 2001 pour un bon nombre d'attentes.

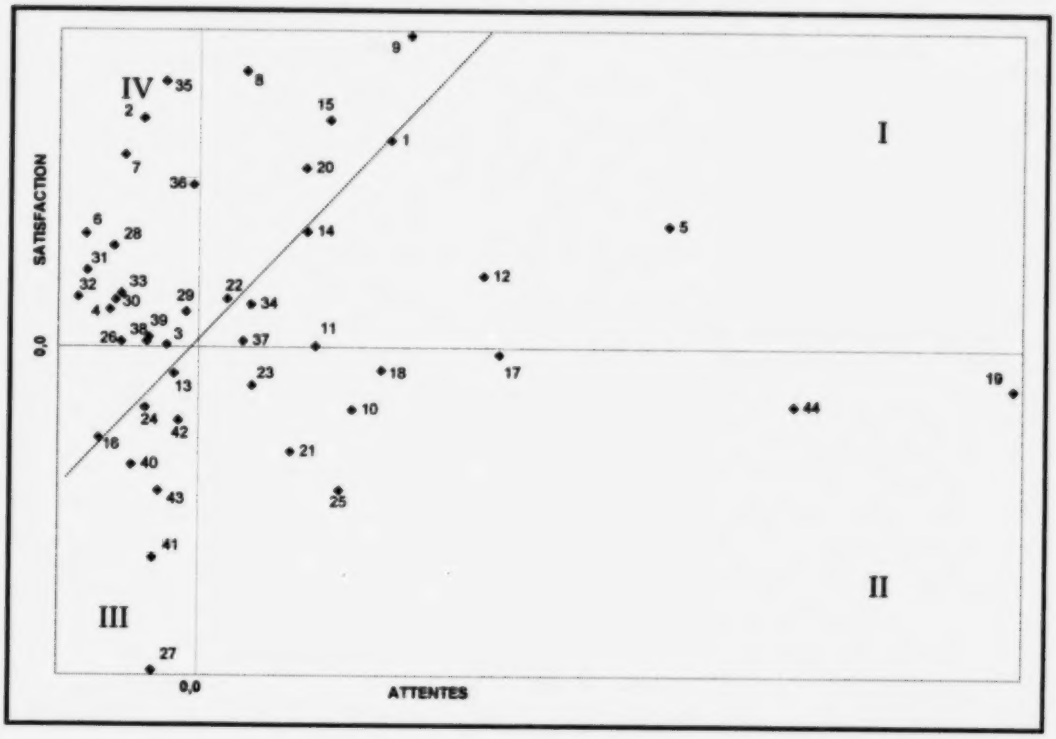
ANNÉE	ATTENTES
2001	Que l'on vous présente tous les différents choix qui s'offrent à vous. (Responsabilisation)
	Que l'on vous facilite les démarches avec d'autres établissements, organismes ou professionnels, si cela est requis. (Facilité)
	Qu'il y ait une continuité et une bonne communication entre les différents organismes de santé et de services sociaux. (Continuité)[1]
	Lorsque c'est possible, que le même intervenant s'occupe de vous d'une fois à l'autre. (Continuité)
	Que l'organisme vous informe sur l'ensemble des services qu'on y offre. (Accessibilité)
	Lorsque vous n'avez pas de rendez-vous, que le temps d'attente soit court. (Rapidité)
	Que les équipements et technologies soient de pointe. (Fiabilité) *[2]
2000	Qu'il vous soit possible de choisir votre intervenant et de changer si ça ne va pas. (Facilité)[3]
	Que vos rendez-vous avec des professionnels soient obtenus rapidement. (Rapidité)[3]
	Que les rendez-vous soient traités avec ponctualité. (Fiabilité)[3]
	Que les équipements et technologies soient de pointe. (Fiabilité) *[2]
1994	Que vos rendez-vous avec des professionnels soient obtenus rapidement. (Rapidité)[3]
	Que les rendez-vous soient traités avec ponctualité. (Fiabilité)[3]
	Que l'on ne s'occupe pas seulement de votre problème immédiat, mais que l'on tienne compte de l'ensemble de votre personne. (Dignité)
	Qu'il vous soit possible de choisir votre intervenant et de changer si ça ne va pas. (Facilité)[3]
	Qu'il y ait une continuité et une bonne communication entre les différents organismes de santé et de services sociaux. (Continuité)[1]
	Que vous puissiez faire valoir vos droits si vous êtes insatisfait du service offert. (Fiabilité)

** : Nouvel énoncé à partir de 2000.*

[1]
[2] *Attentes présentes dans le quadrant II en 1994 et 2001.*
[3] *Attentes présentes dans le quadrant II en 2000 et 2001.*
Attentes présentes dans le quadrant II en 1994 et 2000.

Les résultats sont présentés en suivant le même cadre d'analyse, selon le type de mission de l'établissement de soins, c'est-à-dire les CLSC, les centres hospitaliers et les cliniques médicales pour l'année 2001.

GRAPHIQUE DE L'ANALYSE CONJOINTE POUR LES CLSC DE MONTRÉAL-CENTRE



Quadrant I : Niveau d'attente élevé, niveau de satisfaction élevé
⇒c'est-à-dire où les établissements à mission CLSC de Montréal-Centre performent bien et où ils doivent conserver leurs acquis.

1 Que l'on vous traite avec respect.

5 Que l'on ne pose pas de questions qui n'ont aucun rapport avec votre problème.

8 Que l'on traite votre dossier de manière confidentielle.

9 Que l'on respecte votre intimité physique.

11 Que les intervenants vous aident à trouver une solution.

12 Que l'on ne prenne pas de décision à votre place.

14 Qu'il y ait le moins possible de formalités pour faire affaire avec un organisme (pas trop compliqué, pas trop d'étapes, pas trop de paperasse).

15 Que l'on vous parle dans des mots que vous pouvez facilement comprendre.

20 Que l'organisme soit facilement accessible par transport en commun (incluant le transport adapté) ou qu'il soit possible de stationner à proximité.

22 Que l'on vous donne de l'information adaptée à votre culture et à votre langue.

34 Que l'atmosphère soit agréable dans l'organisme.

37 Que l'intervenant prenne le temps de bien vous expliquer ce qui se passe à chaque étape.

Quadrant II : Niveau d'attente élevé, niveau de satisfaction plus faible
⇒ c'est-à-dire où les établissements à mission CLSC de Montréal-Centre devraient s'améliorer en priorité.

10 Que l'on vous présente tous les différents choix qui s'offrent à vous.

17 Que l'on vous facilite les démarches avec d'autres établissements, organismes ou professionnels, si cela est requis.

18 Qu'il y ait une continuité et une bonne communication entre les différents organismes de santé et de services sociaux.

19 Lorsque c'est possible, que le même intervenant s'occupe de vous d'une fois à l'autre.

21 Que l'organisme vous informe sur l'ensemble des services qu'on y offre.

23 Que l'organisme soit ouvert aux heures qui vous conviennent.

25 Lorsque vous n'avez pas de rendez-vous, que le temps d'attente soit court

44 Que les équipements et technologies soient de pointe.

Quadrant III : Niveau d'attente plus faible, niveau de satisfaction plus faible ⇒ c'est-à-dire où les établissement à mission de Montréal-Centre doivent demeurer vigilants.

13 Que les intervenants vous donnent des conseils pour éviter que le problème ne se reproduise.

16 Qu'il vous soit possible de choisir votre intervenant et de changer si ça ne va pas.

24 Que vos rendez-vous avec des professionnels soient obtenus rapidement.

27 Que l'on vous informe de la façon dont vous pouvez vous plaindre si vous êtes insatisfait(e) du service offert.

40 Que l'on vous propose d'obtenir du support de votre entourage (parents, amis, groupes communautaires).

41 Que l'on vous réfère à d'autres personnes ou associations de personnes qui ont vécu des problèmes similaires.

42 Qu'il y ait un suivi aux conseils et aux références qui sont donnés.

43 Lorsque le temps d'attente est long, que l'on se préoccupe de vous.

Quadrant IV : Niveau d'attente plus faible, niveau de satisfaction élevé ⇒c'est-à-dire où les établissements à mission CLSC de Montréal-Centre ne doivent pas consacrer d'efforts supplémentaires pour l'instant.

2 Que l'on respecte vos choix et qu'on ne vous force pas à faire certaines activités.

3 Que l'on ne s'occupe pas seulement de votre problème immédiat, mais que l'on tienne compte de l'ensemble de votre personne.

4 Que l'on tienne compte de votre culture et de vos habitudes de vie.

6 Que l'on ne pose pas de gestes qui ne sont pas requis par votre état ou votre problème.

7 Que l'on fasse preuve de discrétion à votre égard.

26 Que les rendez-vous soient traités avec ponctualité.

28 Que l'ensemble des personnes rencontrées soient compétentes.

29 Que vous ayez une réponse aux examens et aux évaluations qui sont faits, que ce soit positif ou négatif.

30 Que l'on prenne le temps nécessaire pour s'occuper de vous.

31 Que l'intervenant vous écoute attentivement et vous prenne au sérieux.

32 Que l'ensemble des personnes rencontrées aient de la considération pour les membres de votre famille ou de votre entourage qui vous assistent.

33 Que l'ensemble des personnes rencontrées vous comprennent bien.

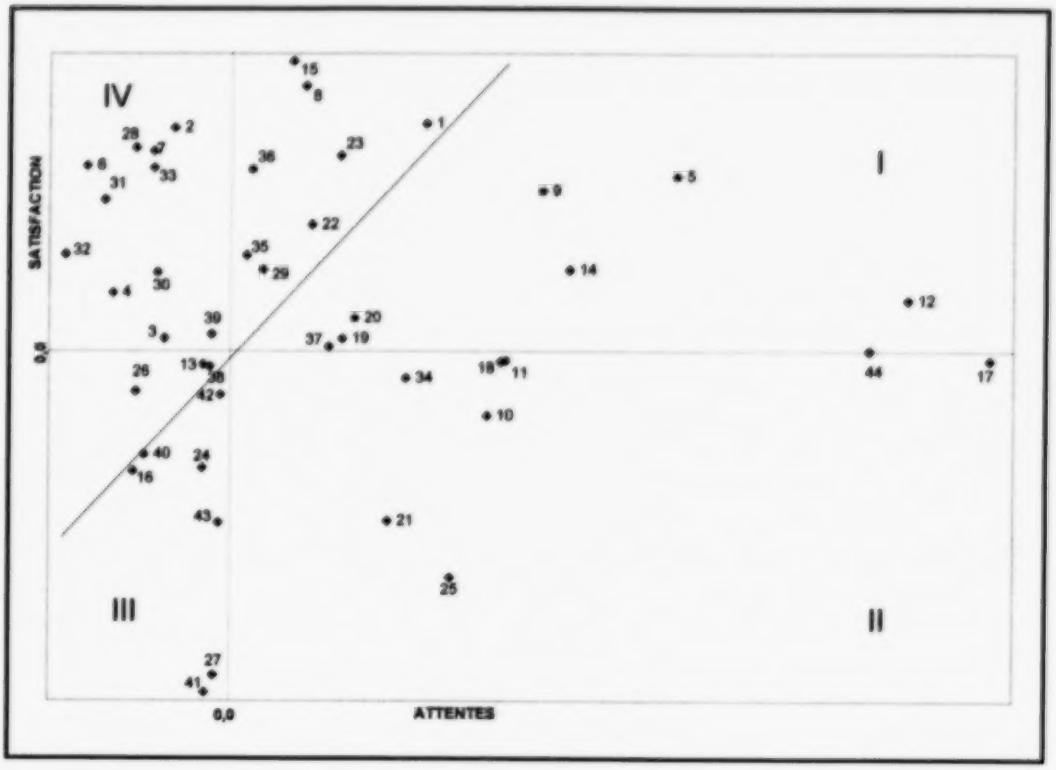
35 Que les locaux et les équipements soient propres.

36 Que tous les gens soient traités également, sans aucune discrimination.

38 Que l'ensemble des personnes rencontrées soient souriantes.

39 Que l'ensemble des personnes rencontrées vous rassurent.

GRAPHIQUE DE L'ANALYSE CONJOINTE POUR LES CENTRES HOSPITALIERS DE MONTRÉAL-CENTRE



Quadrant I : Niveau d'attente élevé, niveau de satisfaction élevé
⇒c'est-à-dire où les établissements à mission CH de Montréal-Centre performent bien et où ils doivent conserver leurs acquis.

1 Que l'on vous traite avec respect.

5 Que l'on ne pose pas de questions qui n'ont aucun rapport avec votre problème.

8 Que l'on traite votre dossier de manière confidentielle.

9 Que l'on respecte votre intimité physique.

12 Que l'on ne prenne pas de décision à votre place.

14 Qu'il y ait le moins possible de formalités pour faire affaire avec un organisme (pas trop compliqué, pas trop d'étapes, pas trop de paperasse).

15 Que l'on vous parle dans des mots que vous pouvez facilement comprendre.

19 Lorsque c'est possible, que le même intervenant s'occupe de vous d'une fois à l'autre.

20 Que l'organisme soit facilement accessible par transport en commun (incluant le transport adapté) ou qu'il soit possible de stationner à proximité.

22 Que l'on vous donne de l'information adaptée à votre culture et à votre langue.

23 Que l'organisme soit ouvert aux heures qui vous conviennent.

29 Que vous ayez une réponse aux examens et aux évaluations qui sont faits, que ce soit positif ou négatif.

35 Que les locaux et les équipements soient propres.

36 Que tous les gens soient traités également, sans aucune discrimination.

37 Que l'intervenant prenne le temps de bien vous expliquer ce qui se passe à chaque étape.

44 Que les équipements et technologies soient de pointe.

Quadrant II : Niveau d'attente élevé, niveau de satisfaction plus faible
⇒ c'est-à-dire où les établissements à mission CH de Montréal-Centre devraient s'améliorer en priorité.

10 Que l'on vous présente tous les différents choix qui s'offrent à vous.

11 Que les intervenants vous aident à trouver une solution.

17 Que l'on vous facilite les démarches avec d'autres établissements, organismes ou professionnels, si cela est requis.

18 Qu'il y ait une continuité et une bonne communication entre les différents organismes de santé et de services sociaux.

21 Que l'organisme vous informe sur l'ensemble des services qu'on y offre.

25 Lorsque vous n'avez pas de rendez-vous, que le temps d'attente soit court.

34 Que l'atmosphère soit agréable dans l'organisme.

Quadrant III : Niveau d'attente plus faible, niveau de satisfaction plus faible ⇒ c'est-à-dire où les établissements à mission CH de Montréal-Centre doivent demeurer vigilants.

13 Que les intervenants vous donnent des conseils pour éviter que le problème ne se reproduise.

16 Qu'il vous soit possible de choisir votre intervenant et de changer si ça ne va pas.

24 Que vos rendez-vous avec des professionnels soient obtenus rapidement.

26 Que les rendez-vous soient traités avec ponctualité.

27 Que l'on vous informe de la façon dont vous pouvez vous plaindre si vous êtes insatisfait(e) du service offert.

38 Que l'ensemble des personnes rencontrées soient souriantes.

40 Que l'on vous propose d'obtenir du support de votre entourage (parents, amis, groupes communautaires).

41 Que l'on vous réfère à d'autres personnes ou associations de personnes qui ont vécu des problèmes similaires.

42 Qu'il y ait un suivi aux conseils et aux références qui sont donnés.

43 Lorsque le temps d'attente est long, que l'on se préoccupe de vous.

Quadrant IV : Niveau d'attente plus faible, niveau de satisfaction élevé ⇒c'est-à-dire où les établissements à mission CH de Montréal-Centre ne doivent pas consacrer d'efforts supplémentaires pour l'instant.

2 Que l'on respecte vos choix et qu'on ne vous force pas à faire certaines activités.

3 Que l'on ne s'occupe pas seulement de votre problème immédiat, mais que l'on tienne compte de l'ensemble de votre personne.

4 Que l'on tienne compte de votre culture et de vos habitudes de vie.

6 Que l'on ne pose pas de gestes qui ne sont pas requis par votre état ou votre problème.

7 Que l'on fasse preuve de discrétion à votre égard.

28 Que l'ensemble des personnes rencontrées soient compétentes.

30 Que l'on prenne le temps nécessaire pour s'occuper de vous.

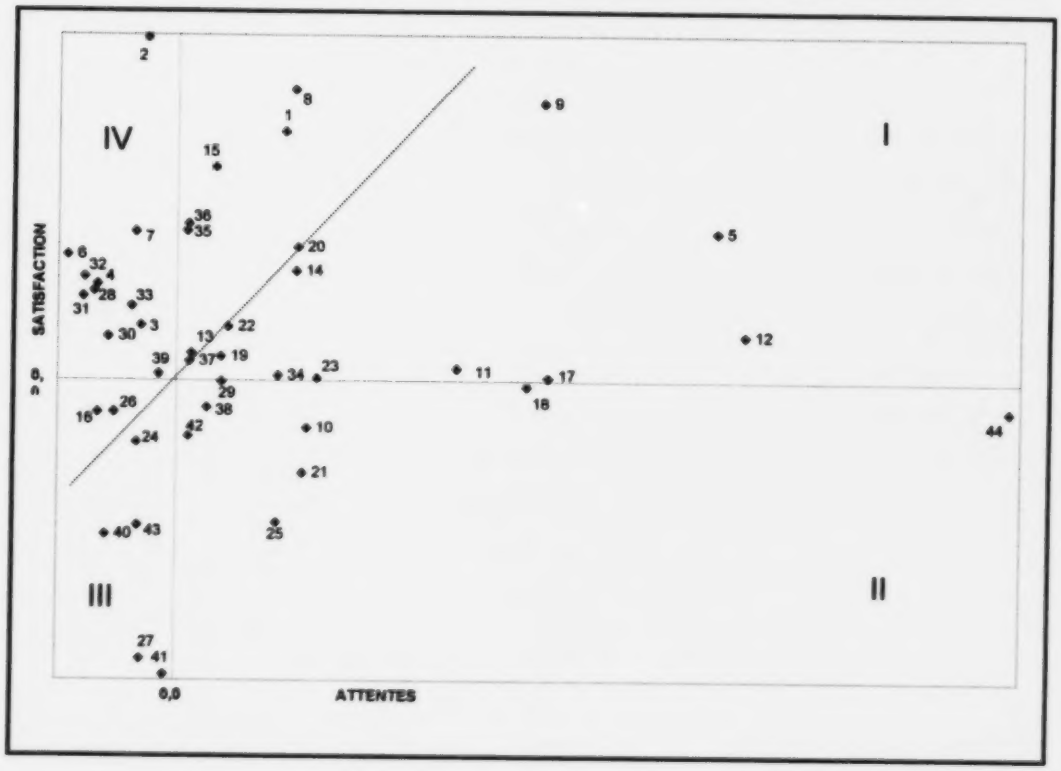
31 Que l'intervenant vous écoute attentivement et vous prenne au sérieux.

32 Que l'ensemble des personnes rencontrées aient de la considération pour les membres de votre famille ou de votre entourage qui vous assistent.

33 Que l'ensemble des personnes rencontrées vous comprennent bien.

39 Que l'ensemble des personnes rencontrées vous rassurent.

GRAPHIQUE DE L'ANALYSE CONJOINTE POUR LES CLINIQUES MÉDICALES DE MONTRÉAL-CENTRE



Quadrant I : Niveau d'attente élevé, niveau de satisfaction élevé
⇒c'est-à-dire où les cliniques médicales de Montréal-Centre performent bien et où elles doivent conserver leurs acquis.

1 Que l'on vous traite avec respect.

5 Que l'on ne pose pas de questions qui n'ont aucun rapport avec votre problème.

8 Que l'on traite votre dossier de manière confidentielle.

9 Que l'on respecte votre intimité physique.

11 Que les intervenants vous aident à trouver une solution.

12 Que l'on ne prenne pas de décision à votre place.

13 Que les intervenants vous donnent des conseils pour éviter que le problème ne se reproduise.

14 Qu'il y ait le moins possible de formalités pour faire affaire avec un organisme (pas trop compliqué, pas trop d'étapes, pas trop de paperasse).

15 Que l'on vous parle dans des mots que vous pouvez facilement comprendre.

17 Que l'on vous facilite les démarches avec d'autres établissements, organismes ou professionnels, si cela est requis.

19 Lorsque c'est possible, que le même intervenant s'occupe de vous d'une fois à l'autre.

20 Que l'organisme soit facilement accessible par transport en commun (incluant le transport adapté) ou qu'il soit possible de stationner à proximité.

22 Que l'on vous donne de l'information adaptée à votre culture et à votre langue.

23 Que l'organisme soit ouvert aux heures qui vous conviennent.

34 Que l'atmosphère soit agréable dans l'organisme.

35 Que les locaux et les équipements soient propres.

36 Que tous les gens soient traités également, sans aucune discrimination.

37 Que l'intervenant prenne le temps de bien vous expliquer ce qui se passe à chaque étape.

Quadrant II : Niveau d'attente élevé, niveau de satisfaction plus faible
⇒ c'est-à-dire où les cliniques médicales de Montréal-Centre devraient s'améliorer en priorité.

10 Que l'on vous présente tous les différents choix qui s'offrent à vous.

18 Qu'il y ait une continuité et une bonne communication entre les différents organismes de santé et de services sociaux.

21 Que l'organisme vous informe sur l'ensemble des services qu'on y offre.

25 Lorsque vous n'avez pas de rendez-vous, que le temps d'attente soit court.

29 Que vous ayez une réponse aux examens et aux évaluations qui sont faits, que ce soit positif ou négatif.

38 Que l'ensemble des personnes rencontrées soient souriantes.

42 Qu'il y ait un suivi aux conseils et aux références qui sont donnés.

44 Que les équipements et technologies soient de pointe.

Quadrant III : Niveau d'attente plus faible, niveau de satisfaction plus faible
⇒ c'est-à-dire où cliniques médicales de Montréal-Centre doivent demeurer vigilantes.

16 Qu'il vous soit possible de choisir votre intervenant et de changer si ça ne va pas.

24 Que vos rendez-vous avec des professionnels soient obtenus rapidement.

26 Que les rendez-vous soient traités avec ponctualité.

27 Que l'on vous informe de la façon dont vous pouvez vous plaindre si vous êtes insatisfait(e) du service offert.

40 Que l'on vous propose d'obtenir du support de votre entourage (parents, amis, groupes communautaires).

41 Que l'on vous réfère à d'autres personnes ou associations de personnes qui ont vécu des problèmes similaires.

43 Lorsque le temps d'attente est long, que l'on se préoccupe de vous.

Quadrant IV : Niveau d'attente plus faible, niveau de satisfaction élevé
⇒c'est-à-dire où les cliniques médicales de Montréal-Centre ne doivent pas consacrer d'efforts supplémentaires pour l'instant.

2 Que l'on respecte vos choix et qu'on ne vous force pas à faire certaines activités.

3 Que l'on ne s'occupe pas seulement de votre problème immédiat, mais que l'on tienne compte de l'ensemble de votre personne.

4 Que l'on tienne compte de votre culture et de vos habitudes de vie.

6 Que l'on ne pose pas de gestes qui ne sont pas requis par votre état ou votre problème.

7 Que l'on fasse preuve de discrétion à votre égard.

28 Que l'ensemble des personnes rencontrées soient compétentes.

30 Que l'on prenne le temps nécessaire pour s'occuper de vous.

31 Que l'intervenant vous écoute attentivement et vous prenne au sérieux.

32 Que l'ensemble des personnes rencontrées aient de la considération pour les membres de votre famille ou de votre entourage qui vous assistent.

33 Que l'ensemble des personnes rencontrées vous comprennent bien.

39 Que l'ensemble des personnes rencontrées vous rassurent.

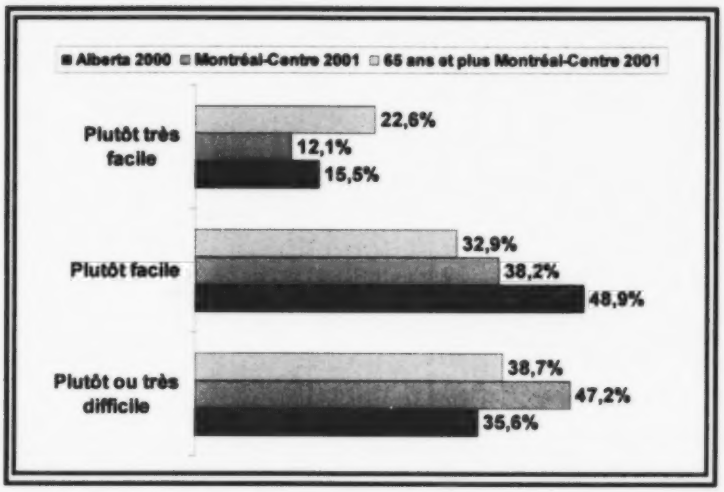
4.6 LE MÉDECIN ET L'ORGANISATION DU SYSTÈME DE SANTÉ

4.6.1 Le médecin

- De façon générale, **12,1 %** des usagers estiment qu'il est très facile d'obtenir des soins médicaux lorsqu'ils en ont besoin; **38,2 %** jugent que c'est plutôt facile et **47,2 %** plutôt ou très difficile (2,6 % n'ont pas répondu ou ne savent pas).

  *Comparativement, en Alberta, **15,5 %** pensent que cela est très facile, **48,9 %** estiment que c'est facile et **35,6 %** difficile ou très difficile.*

ACCÈS AUX SOINS MÉDICAUX



*Selon l'étude «The Elderly's Experiences with Health Care in Five Nations[1]«, au Royaume-Uni **15 %** des personnes de plus de 65 ans trouvent assez ou très difficile d'obtenir des soins médicaux, **13 %** au Canada, **12 %** aux États-Unis, **9 %** en Nouvelle-Zélande et **6 %** en Australie.*

[1] *«The Elderly's Experiences with Health Care in Five Nations» Findings from the Commonwealth Fund 1999 International Health Policy Survey, May 2000.*

La même étude réalisée en 1998 auprès d'un échantillon représentatif de l'ensemble de la population de ces 5 pays révélait que les adultes de moins de 65 ans ont plus de difficultés à obtenir des soins que ceux de 65 ans et plus. Aux États-Unis, en Australie et au Royaume-Uni, la proportion de moins de 65 ans qui trouvent l'accès aux soins difficile est au moins le double de celle des 65 ans et plus.

- Lors de leur dernière consultation auprès d'un médecin, **69,3 %** des répondants affirment avoir pris rendez-vous contre **30,2 %** qui n'ont pas pris rendez-vous (0,4 % n'ont pas répondu).

- Lorsqu'ils ont pris rendez-vous, les usagers ont majoritairement attendu une semaine à trois mois.

  En Alberta, les temps d'attente pour voir un spécialiste sont assez comparables à ceux des usagers montréalais pour voir un médecin. En revanche, la consultation d'un médecin de famille albertain se fait beaucoup plus rapidement.

  *Pour les personnes âgées, le temps d'attente moyen varie beaucoup selon les pays : **7 %** de la population de plus de 65 ans qui nécessitent des soins non urgents doivent attendre 5 semaines ou plus aux États-Unis, contre **19 %** en Australie, **34 %** en Nouvelle-Zélande, **40 %** au Canada et jusqu'à **51 %** au Royaume-Uni.*

COMPARAISON DES TEMPS D'ATTENTE

TEMPS D'ATTENTE	MONTREAL-CENTRE (n = 1392)	MONTREAL-CENTRE (65 ANS ET PLUS) (N=266)	ALBERTA Specialiste (n = 576)	ALBERTA Medecin de famille (n = 2 304)
Même journée	12,9 %	13,2 %	12 %	37 %
Moins d'une semaine	17,4 %	18,0 %	16 %	42 %
D'une à deux semaines	19,1 %	14,7 %	14 %	12 %
De deux semaines à un mois	21,1 %	14,7 %	18 %	6 %
D'un à trois mois	19,9 %	25,6 %	25 %	
De trois à six mois	4,6 %	6,4 %	12 %	3 %
Six mois ou plus	1,7 %	2,6 %	4 %	
NRP	3,3 %	4,9 %	-	-

- Parmi l'ensemble des usagers interrogés, **47,9 %** disent consulter un médecin généraliste régulièrement, **10,9 %** consultent un spécialiste régulièrement, **9,6 %** consultent régulièrement les deux et **31,3 %** déclarent ne consulter ni un généraliste ni un spécialiste régulièrement.

  *Comparativement aux résultats de l'enquête réalisée par **Zins Beauchesne et associés** dans le cadre de la Commission d'étude sur les services de santé et les services sociaux, en octobre 2000, où **45,5 %** ont déclaré consulter un médecin généraliste régulièrement, **7,0 %** consultaient un spécialiste régulièrement, **5,8 %** consultaient régulièrement les deux et **40,2 %** déclaraient ne consulter ni un généraliste ni un spécialiste régulièrement.*

LES USAGERS INTERROGÉS DÉCLARENT CONSULTER RÉGULIÈREMENT ...

PROPORTION D'USAGERS CONSIDÉRANT LE MÉDECIN CONSULTÉ COMME LEUR MÉDECIN DE FAMILLE SELON LE TYPE ET L'ANNÉE

	2000			2001		
MÉDECIN DE FAMILLE	GÉNÉRALISTE	SPÉCIALISTE	LES DEUX	GÉNÉRALISTE	SPÉCIALISTE	LES DEUX
Oui	89,2 %	49,0 %	89,9 %	92,6 %	41,6 %	90,6 %
Non	10,5 %	51,0 %	6,6 %	7,0 %	58,0 %	9,4 %
NRP	0,3 %	0,0 %	3,5 %	0,4 %	0,5 %	0,0 %

- **83,1 %** de ceux qui consultent un généraliste ou un spécialiste régulièrement le considèrent comme leur médecin de famille contre **16,4 %** qui pensent le contraire (0,5 % n'ont pas répondu).

  *Comparativement aux résultats de l'enquête réalisée par **Zins Beauchesne et associés** dans le cadre de la Commission d'étude sur les services de santé et les services sociaux, en octobre 2000, où **83,5 %** de ceux qui consultaient un généraliste ou un spécialiste régulièrement le considéraient comme leur médecin de famille contre **16,3 %** qui pensaient le contraire (0,2 % n'avaient pas répondu).*

LES USAGERS QUI DÉCLARENT VISITER LEUR GÉNÉRALISTE OU LEUR SPÉCIALISTE RÉGULIÈREMENT...	MONTRÉAL-CENTRE 2001	OCTOBRE 2000
Considèrent leur généraliste/spécialiste comme leur médecin de famille	83,1 %	83,5 %
Ne considèrent pas leur généraliste/spécialiste comme leur médecin de famille	16,4 %	16,3 %
NSP / NRP	0,5 %	0,2 %

- De même, parmi ceux qui consultent un généraliste **et** un spécialiste régulièrement, **90,6 %** estiment que leur médecin généraliste est leur médecin de famille contre **9,4 %** qui pensent le contraire.

  *Comparativement aux résultats de l'enquête réalisée par **Zins Beauchesne et associés** dans le cadre de la Commission d'étude sur les services de santé et les services sociaux, en octobre 2000, où **89,9 %** de ceux-ci estimaient que leur médecin généraliste était leur médecin de famille contre **6,6 %** qui pensaient le contraire (3,5 % n'avaient pas répondu).*

LES USAGERS QUI DÉCLARENT VISITER LEUR GÉNÉRALISTE ET LEUR SPÉCIALISTE RÉGULIÈREMENT...	MONTRÉAL-CENTRE 2001	OCTOBRE 2000
Considèrent leur généraliste/spécialiste comme leur médecin de famille	90,6 %	89,9 %
Ne considèrent pas leur généraliste/spécialiste comme leur médecin de famille	9,4 %	6,6 %
NSP / NRP	0,0 %	3,5 %

- En moyenne, les usagers qui voient un généraliste régulièrement le consultent depuis **8 ans**, et ceux qui voient un spécialiste régulièrement le consultent depuis **7 ans**.

- En outre, les usagers voient majoritairement le généraliste ou le spécialiste qu'ils consultent à la clinique médicale (**63,6 %**), à la clinique externe d'un hôpital (**31,6 %**) ou dans un CLSC (**4,9 %**), (1,9 % n'ont pas répondu).

  *Comparativement aux résultats de l'enquête réalisée par **Zins Beauchesne et associés** dans le cadre de la Commission d'étude sur les services de santé et les services sociaux, en octobre 2000, où les usagers les voyaient majoritairement à la clinique médicale (**81,5 %**), à la clinique externe d'un hôpital (**9,2 %**) ou dans un CLSC (**5,7 %**) (0,2 % n'avaient pas répondu).*

LES USAGERS VOIENT MAJORITAIREMENT LE GÉNÉRALISTE OU SPÉCIALISTE QU'ILS CONSULTENT...	MONTRÉAL-CENTRE 2001	OCTOBRE 2000
À la clinique médicale	63,6 %	81,5 %
À la clinique externe d'un hôpital	31,6 %	9,2 %
Dans un CLSC	4,9 %	5,7 %
NSP / NRP	1,9 %	0,2 %

- Néanmoins, **7,3 %** des usagers estiment qu'il est très facile de rencontrer un spécialiste lorsqu'ils en ont besoin, **22,0 %** pensent que c'est plutôt facile et **66,9 %** plutôt ou très difficile.

  *En Alberta en revanche, ils ne sont que **11,7 %** à penser qu'il est plutôt ou très difficile de rencontrer un spécialiste (en effet, **35,6 %** des répondants pensent qu'il est plutôt ou très difficile d'obtenir des services de santé et parmi ceux-ci, **32,9 %** citent le médecin spécialiste comme étant un service médical difficile à obtenir).*

4.6.2 L'organisation du système de santé

- Globalement, **18,4 %** des usagers des services de santé et des services sociaux de l'île de Montréal considèrent que le système fonctionne relativement bien et que quelques améliorations mineures sont nécessaires afin qu'il fonctionne mieux; **56,1 %** pensent qu'il y a quelques bons aspects à notre système de santé, mais que des changements fondamentaux sont nécessaires afin qu'il fonctionne mieux; et **22,7 %** affirment que notre système de santé va tellement mal qu'il devrait être complètement rebâti (2,8 % n'ont pas répondu ou ne savent pas).

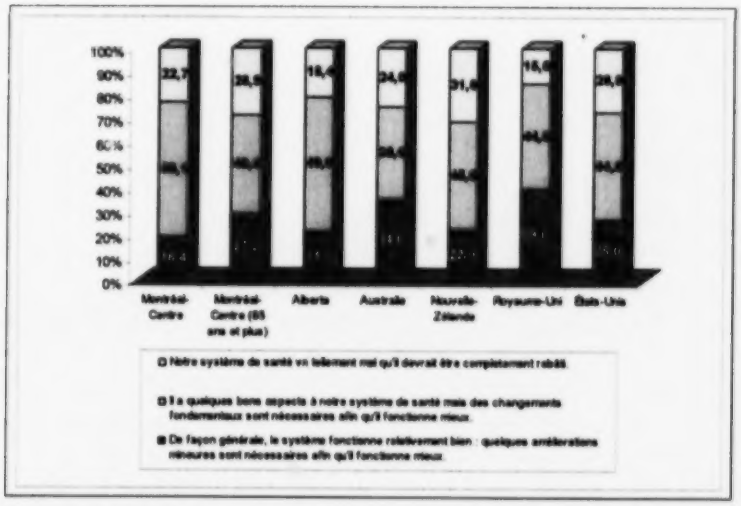
  *Les résultats de l'étude du Commonwealth Fund montrent que les personnes de 65 ans et plus sont relativement plus satisfaites de leur système de santé. Pour les 5 pays, la proportion de personnes interrogées qui pensent que le système ne nécessite que des améliorations mineures varie entre **22 %** (Nouvelle-Zélande) et **39 %** (Royaume-Uni). Entre **38 % et 45 %** réclament des changements fondamentaux, et entre **18 % et 31 %** souhaitent une refonte totale du système. Ce dernier groupe a d'ailleurs décru entre 1998 et 1999, sauf au Royaume-Uni. Comparés aux 65 ans et plus, les moins de 65 ans sont plus nombreux à penser que le système devrait être complètement rebâti au Royaume-Uni et aux États-Unis, et moins nombreux en Australie, au Canada et en Nouvelle-Zélande.*

  *Comparativement, en Alberta, **18,7 %** des usagers sont très satisfaits du système de santé, **49,6 %** sont assez satisfaits, **18,4 %** sont assez ou très insatisfaits.*

OPINION SUR LE SYSTÈME DE SANTÉ

	Montréal-Centre 2001	Montréal-Centre (65 ans et plus)	Alberta	Aînés au Canada	Aînés en Nouvelle-Zélande	Aînés au Royaume-Uni	Aînés en Australie	Aînés aux États-Unis
Le système fonctionne relativement bien, quelques améliorations mineures sont nécessaires pour qu'il fonctionne mieux	18,4 %	27,2 %	18,7 %[1]	38 %	22 %	39 %	34 %	25 %
Il y a quelques bons aspects à notre système de santé, mais des changements fondamentaux sont nécessaires afin qu'il fonctionne mieux	56,1 %	40,0 %	49,6 %[2]	40 %	45 %	44 %	38 %	44 %
Notre système de santé va tellement mal qu'il devrait être complètement rebâti	22,7 %	26,9 %	18,4 %[3]	18 %	31 %	15 %	24 %	26 %
NSP / NRP	2,8 %	6,0 %	13,3 %	4 %	2 %	2 %	4 %	5 %

1 *«Très satisfaits».*
2 *«Plutôt satisfaits».*
3 *«Plutôt ou très insatisfaits».*



- S'ils avaient le choix, **48,6 %** des répondants souhaiteraient avoir un médecin responsable de leur dossier auprès duquel ils devraient s'enregistrer; **39,6 %** disent avoir déjà un médecin responsable de leur dossier; **7,0 %** ne voudraient pas s'enregistrer et **4,0 %** estiment que cela n'a aucune importance pour eux (0,7 % n'ont pas répondu).

  *L'enquête réalisée par **Zins Beauchesne et associés** dans le cadre de la Commission d'étude sur les services de santé et les services sociaux, en octobre 2000, faisait ressortir que **39,2 %** des répondants souhaitaient avoir un médecin responsable de leur dossier auprès duquel ils devraient s'enregistrer; **51,6 %** affirmaient avoir déjà un médecin responsable de leur dossier; **6,2 %** déclaraient qu'ils ne voudraient pas s'enregistrer et **2,0 %** estimaient que cela n'a aucune importance pour eux (0,9 % n'avaient pas répondu).*

S'ILS AVAIENT LE CHOIX, LES RÉPONDANTS ...

	MONTRÉAL-CENTRE 2001	OCTOBRE 2000
Souhaiteraient avoir un médecin responsable de leur dossier auprès duquel ils devraient s'enregistrer	48,6 %	39,2 %
Disent avoir déjà un médecin responsable de leur dossier	39,6 %	51,6 %
Ne veulent pas s'enregistrer	7,0 %	6,2 %
Ni accordent aucune importance	4,0 %	2,0 %
NSP / NRP	0,7 %	0,9 %

- Le tableau suivant présente l'opinion des usagers de l'île de Montréal face aux propositions de changement du système de santé en comparant les résultats à ceux obtenus lors de l'enquête réalisée par **Zins Beauchesne et associés** dans le cadre de la Commission d'étude sur les services de santé et les services sociaux, en octobre 2000.

OPINIONS EN %

	TOTAL	
	2001	2000
Vous pourriez vous enregistrer auprès d'un médecin de famille qui s'assurerait que vous et votre famille recevez tous les services de santé requis, 24 heures sur 24, et ferait les arrangements avec des spécialistes et établissements de santé si cela était requis.		
Totalement en désaccord	1,8 %	3,9 %
Plutôt en désaccord	6,1 %	3,6 %
Plutôt en accord	42,6 %	28,9 %
Totalement en accord	47,5 %	61,8 %
Vous pourriez vous enregistrer auprès de ce médecin et aucun autre, qui serait donc le seul responsable de votre suivi de santé et des services de santé dont vous auriez besoin.		
Totalement en désaccord	5,6 %	10,4 %
Plutôt en désaccord	17,5 %	13,5 %
Plutôt en accord	42,6 %	32,5 %
Totalement en accord	31,2 %	41,5 %
Vous ne consulteriez aucun autre médecin généraliste ou spécialiste sans être référé par le médecin de famille auprès duquel vous êtes enregistré.		
Totalement en désaccord	9,9 %	18,1 %
Plutôt en désaccord	27,5 %	17,7 %
Plutôt en accord	37,0 %	26,7 %
Totalement en accord	22,7 %	34,6 %

Note : Les totaux peuvent ne pas égaler 100 % à cause des mentions NSP/NRP.

L'analyse des réponses de chaque répondant à ces trois énoncés permet de distinguer :

- les «pro-médecin de famille» (55,2 %), plutôt ou totalement en accord avec chacun de ces trois énoncés;
- les «influençables», qui sont en désaccord avec un ou deux énoncés (40,4 %);
- et les «anti-médecin de famille» (4,4 %), en désaccord avec chacun des énoncés.

Il est possible de caractériser chacune de ces catégories par la présence de certains groupes sociodémographiques en plus forte proportion que dans l'ensemble de la population :

- Les «pro» se retrouvent surtout parmi :
  - les individus qui jugent leur santé moyenne;
  - les anglophones;
  - les personnes ayant un niveau de scolarité primaire ou secondaire;
  - les gens âgés de 55 ans et plus;
  - les personnes qui considèrent que leurs revenus sont suffisants pour répondre à leurs besoins fondamentaux ou à ceux de leur famille;
  - les retraités;
  - les personnes dont l'occupation principale est de tenir la maison.
- Les «influençables» sont majoritairement des personnes :
  - en très bonne santé;
  - possédant un diplôme universitaire;
  - âgées de 15 à 24 ans;
  - étudiant ou travaillant à plein temps;

- Parmi les «anti», on trouve les groupes sociodémographiques suivants :
  - les francophones;
  - les diplômés de l'université;
  - les jeunes de 15 à 24 ans;
  - les personnes handicapées physiquement;
  - les gens dont le revenu annuel total du ménage est inférieur à 10 000 $;
  - d'une part les personnes qui s'estiment très pauvres, mais aussi celles qui se considèrent à l'aise financièrement;
  - les individus qui vivent seuls (aucun autre adulte ni jeune de moins de 18 ans);
  - les gens sans police d'assurance santé d'une compagnie privée;
  - les professionnels qui œuvrent dans le domaine de la santé et des services sociaux.

ANNEXE 1

QUESTIONNAIRE D'ENQUÊTE

Annexe 1 : Questionnaire d'enquête

Insérer ici les questionnaires 4756-1qu1.doc et 4756-1qu1a.doc (versions francophone et anglophone).

QUESTIONNAIRE FINAL

Mesure de la qualité du service dans les organismes de santé et des services sociaux de la région Montréal-Centre

Bonjour/bonsoir, mon nom est _____ de la firme de recherche **Zins Beauchesne et associés**. Nous effectuons présentement une étude sur les services de santé et les services sociaux à Montréal. Nous aimerions donc vous poser quelques questions; toutes vos réponses demeureront confidentielles.

Interviewer : Utiliser la grille de sélection pour choisir aléatoirement un répondant du ménage, âgé de 15 ans et plus.

Si la personne n'est pas disponible, demandez son nom et le meilleur moment pour la/le rappeler.

Nom : _____ Rappeler le : _____

No de téléphone : _____

1. *(Pour tous les répondants)*

Au cours des 12 derniers mois, êtes-vous allé(e) consulter, **pour vous-même ou pour une personne à votre charge**, un ou des professionnel(s) de la santé ou de services sociaux dans les organismes suivants sur **l'île de Montréal** ? Et si oui, combien de fois (si on exclut les visites pour le renouvellement d'une carte d'assurance-maladie) ?

(LIRE EN ROTATION)

1)	Un hôpital (incluant une clinique externe qui y est reliée) ?	[ ]1 Oui ____ fois ?	[ ]2 Non	[ ]9 NSP/NRP
2)	Un hôpital à vocation psychiatrique ?	[ ]1 Oui ____ fois ?	[ ]2 Non	[ ]9 NSP/NRP
3)	Une clinique médicale non reliée à un hôpital ?	[ ]1 Oui ____ fois ?	[ ]2 Non	[ ]9 NSP/NRP
4)	Un bureau ou un cabinet privé de psychologues ou de professionnels ?	[ ]1 Oui ____ fois ?	[ ]2 Non	[ ]9 NSP/NRP
5)	Visite reçue à domicile par un CLSC ?	[ ]1 Oui ____ fois ?	[ ]2 Non	[ ]9 NSP/NRP
6)	Un CLSC ?	[ ]1 Oui ____ fois ?	[ ]2 Non	[ ]9 NSP/NRP
7)	Un centre jeunesse (comme les CPEJ, DPJ, centres de réadaptation pour jeunes et mères en difficulté, services sociaux pour jeunes, anciens CSS) ?	[ ]1 Oui ____ fois ?	[ ]2 Non	[ ]9 NSP/NRP
	- Y résidez-vous ou y avez-vous résidé? Si oui, pendant combien de temps (jours)?	[ ]1 Oui ____	[ ]2 Non	[ ]9 NSP/NRP
8)	Un centre de réadaptation pour adultes	[ ]1 Oui ____ fois ?	[ ]2 Non	[ ]9 NSP/NRP
	Si oui, est-ce un centre pour personnes avec handicap physique ? 1 avec déficience intellectuelle ? 2 avec des problèmes d'alcoolisme ou de toxicomanie ? 3 NSP 8 NRP 9			
	- Y résidez-vous ou y avez-vous résidé? Si oui, pendant combien de temps (jours)?	[ ]1 Oui ____	[ ]2 Non	[ ]9 NSP/NRP
9)	Un centre d'hébergement et de soins longue durée (centre d'accueil) ?	[ ]1 Oui ____ fois ?	[ ]2 Non	[ ]9 NSP/NRP
	- Y résidez-vous ou y avez-vous résidé? Si oui, pendant combien de temps (jours)?	[ ]1 Oui ____	[ ]2 Non	[ ]9 NSP/NRP
10)	Un centre de jour rattaché à un centre d'accueil ?	[ ]1 Oui ____ fois ?	[ ]2 Non	[ ]9 NSP/NRP
11)	Un organisme communautaire tel que maison de jeunes, centre d'entraide, association, etc. ?	[ ]1 Oui ____ fois ?	[ ]2 Non	[ ]9 NSP/NRP
12)	Autre (spécifier) : _____	[ ]1 Oui ____ fois ?	[ ]2 Non	[ ]9 NSP/NRP

Note : Ne garder que les répondants des choix 1, 3, 5 et 6 seulement.

Si la personne a fréquenté conjointement un CLSC, un hôpital ou une clinique, choisir en ordre : CLSC (choix #5 et #6), hôpitaux (choix #1), cliniques médicales privées et cabinets de médecin (choix #3).

2. Pourriez-vous me donner le nom du dernier CLSC, hôpital ou clinique médicale que vous avez fréquenté ou qui vous a visité ?
(Noter le nom complet de l'organisme ex. CLSC..., hôpital..., clinique...) : _____

3. Prenons votre dernière visite au _____ (organisme choisi selon la grille de sélection) que vous avez fréquenté pour **vous même** ou **quelqu'un d'autre**. Vous allez me dire si vous êtes... avec les énoncés suivants. **N'hésitez pas à me signaler si l'énoncé ne s'applique pas à la situation** que vous avez vécue lors de votre dernière visite à... au... _____

	Totalement en désaccord	En désaccord	En accord	Totalement en accord	NA	NSP	NRP
	1	2	3	4	7	8	9
• On vous a traité(e) avec respect à... au...	1	2	3	4	7	8	9
• On a respecté vos choix et on ne vous a pas forcé(e) à faire certaines activités à... au...	1	2	3	4	7	8	9
• On ne s'est pas seulement occupé de votre problème immédiat, mais on a tenu compte de l'ensemble de votre personne à... au...	1	2	3	4	7	8	9
• On a tenu compte de votre culture et de vos habitudes de vie à... au...	1	2	3	4	7	8	9
• Tous les gens ont été traités également, sans aucune discrimination à... au...	1	2	3	4	7	8	9
• On n'a pas posé de questions qui n'ont pas de rapport avec votre problème à... au...	1	2	3	4	7	8	9
• On n'a pas posé de gestes qui ne sont pas requis par votre état de santé ou votre problème à...au...	1	2	3	4	7	8	9
• On a fait preuve de discrétion à votre égard à... au...	1	2	3	4	7	8	9
• On a traité votre dossier de manière confidentielle à... au...	1	2	3	4	7	8	9
• On a respecté votre intimité physique à... au...	1	2	3	4	7	8	9

4. Je vais maintenant vous demander laquelle des affirmations suivantes reflète le mieux votre opinion globale du système de santé québécois?
   - De façon générale, le système fonctionne relativement bien: quelques améliorations mineures sont nécessaires afin qu'il fonctionne mieux.
   - Il y a quelques bons aspects à notre système de santé mais des changements fondamentaux sont nécessaires afin qu'il fonctionne mieux.
   - Notre système de santé va tellement mal qu'il devrait être complètement rebâti.
   - NSP / NRP.

5. De façon générale, est-il facile ou difficile d'obtenir des soins médicaux quand vous en avez besoin?

Très difficile	Plutôt difficile	Plutôt facile	Très facile	NA	NSP	NRP
1	2	3	4	7	8	9

6. Selon vous, est-il facile ou difficile de rencontrer un spécialiste quand vous en avez besoin?

Très difficile	Plutôt difficile	Plutôt facile	Très facile	NA	NSP	NRP
1	2	3	4	7	8	9

7. Si l'on revient maintenant à votre dernière visite au _____ (organisme choisi selon la grille de sélection) que vous avez fréquenté pour **vous même** ou **quelqu'un d'autre**. Vous allez me dire si vous êtes... avec les énoncés suivants. **N'hésitez pas à me signaler si l'énoncé ne s'applique pas à la situation** que vous avez vécue lors de votre dernière visite à... au... _____

	Totalement en désaccord	En désaccord	En accord	Totalement en accord	NA	NSP	NRP
	1	2	3	4	7	8	9
• On a pris le temps nécessaire pour s'occuper de vous à... au...	1	2	3	4	7	8	9
• L'intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) vous a écouté(e) attentivement et vous a pris au sérieux à... au...	1	2	3	4	7	8	9
• L'ensemble des personnes rencontrées ont eu de la considération pour les membres de votre famille ou de votre entourage qui vous ont assisté(e) à... au...	1	2	3	4	7	8	9
• L'ensemble des personnes rencontrées vous ont bien compris(e) à... au...	1	2	3	4	7	8	9
• Si vous avez pris rendez-vous, votre rendez-vous a été traité avec ponctualité à... au... *(Note : Ne s'applique pas si le répondant n'avait pas un rendez-vous)*	1	2	3	4	7	8	9
• On vous a informé de la façon dont vous pouvez vous plaindre si vous êtes insatisfait(e) du service offert à...au...	1	2	3	4	7	8	9
• L'ensemble des personnes rencontrées étaient compétentes à... au...	1	2	3	4	7	8	9
• Si vous avez passé des examens et des tests à... au..., vous avez eu une réponse, qu'elle soit positive ou négative	1	2	3	4	7	8	9
• Les équipements et technologies sont de pointe à...au...	1	2	3	4	7	8	9

8. Dans les douze derniers mois, vous est-il arrivé de vouloir vous plaindre des services de santé ou des services sociaux pour vous-même ou pour quelqu'un de votre foyer?

[ ] 1 Oui
[ ] 2 Non → *Passer à Q.13*
[ ] 9 NRP

9. Dans les douze derniers mois, vous êtes-vous plaint des services de santé ou des services sociaux?

[ ] 1 Oui _____ → *Passer à Q.10*
[ ] 2 Non _____ → *Passer à Q.13*
[ ] 9 NRP

10. À qui vous êtes-vous plaint? (*Ne pas lire*)

[ ] 1 L'intervenant (infirmière, réceptionniste, professionnel, etc.) → *Passer à Q.12*
[ ] 2 Le médecin → *Passer à Q.12*
[ ] 3 L'administrateur en charge → *Passer à Q.12*
[ ] 4 La régie régionale → *Passer à Q.12*
[ ] 5 Une association professionnelle → *Passer à Q.12*
[ ] 6 La personne responsable des plaintes → *Passer à Q.12*
[ ] 7 Le ministère de la Santé et des Services sociaux → *Passer à Q.12*
[ ] 8 Le gouvernement (membre de l'Assemblée nationale, ministre, Premier ministre, Député) → *Passer à Q.12*
[ ] 9 Un membre de votre famille, un ami, un voisin → *Passer à Q.11*
[ ]10 Les médias _____ → *Passer à Q.11*
[ ] 99 NRP

11. Pourquoi ne vous êtes-vous pas plaint(e) à quelqu'un à l'intérieur du système de santé? (*Ne pas lire*)

[ ] 1 Je ne savais pas comment m'y prendre
[ ] 2 C'était trop compliqué
[ ] 3 Ma plainte n'était pas suffisamment importante
[ ] 4 Ça ne change rien de toute façon
[ ] 5 J'avais peur que ma plainte ne fasse empirer la situation
[ ] 6 Il n'y avait personne à qui me plaindre
[ ] 7 Autre (spécifier) _____
[ ] 9 NRP

12. Avez-vous été..... de la réponse obtenue suite à votre plainte? → *Passer à Q.14*

Très satis-fait	Satis-fait	Peu satis-fait	Pas du tout satis-fait	NA	NSP	NRP
1	2	3	4	7	8	9

13. Dans le cas où vous seriez insatisfait(e) de la qualité ou de l'accessibilité des services de santé et des services offerts par un organisme donné, que feriez-vous pour manifester votre insatisfaction ? *(Ne pas lire)*

[ ] 1 J'irais ailleurs / je changerais de médecin
[ ] 2 Je contacterais le bureau des plaintes de l'organisme
[ ] 3 Je me plaindrais au médecin concerné
[ ] 4 Je ne ferais rien
[ ] 5 Je me plaindrais au supérieur / responsable de l'organisme
[ ] 6 Je m'adresserais au ministère de la Santé et des services sociaux
[ ] 7 Je me plaindrais à la personne concernée
[ ] 8 Je m'adresserais à la Corporation des médecins
[ ] 9 Je m'adresserais à l'Ombudsman
[ ] 10 J'irais voir mon député
[ ] 11 Je m'adresserais à la Régie régionale
[ ] 12 Je m'adresserais au CLSC
[ ] 13 Je me plaindrais à mon médecin de famille
[ ] 14 Je me plaindrais à l'organisme concerné
[ ] Autres (spécifier) : _____
[ ] 98 NSP

14. Si l'on revient à votre dernière visite au _____ (organisme choisi selon la grille de sélection) que vous avez fréquenté pour **vous même** ou **quelqu'un d'autre**, vous allez me dire si vous êtes... avec les énoncés suivants. **N'hésitez pas à me signaler si l'énoncé ne s'applique pas à la situation** que vous avez vécue lors de votre dernière visite à... au... _____

	Totalement en désaccord	En désaccord	En accord	Totalement en accord	NA	NSP	NRP
	1	2	3	4	7	8	9
• On vous a présenté tous les différents choix qui s'offrent à vous à... au...	1	2	3	4	7	8	9
• Les intervenants (médecins, infirmières, travailleurs sociaux ou autres professionnels) vous ont aidé(e) à trouver une solution à... au...	1	2	3	4	7	8	9
• On n'a pas pris de décision à votre place à... au...	1	2	3	4	7	8	9
• Les intervenants (médecins, infirmières, travailleurs sociaux ou autres professionnels) vous ont donné des conseils pour éviter que le problème ne se reproduise à... au...	1	2	3	4	7	8	9
• Il y a eu un suivi aux conseils et aux références qui vous ont été donnés à...au...	1	2	3	4	7	8	9
• L'intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) a pris le temps de bien vous expliquer ce qui se passe à chaque étape à... au...	1	2	3	4	7	8	9
• L'ensemble des personnes rencontrées étaient souriantes à...au...	1	2	3	4	7	8	9
• L'ensemble des personnes rencontrées vous ont rassuré(e) à...au...	1	2	3	4	7	8	9
• Si le temps d'attente a été long, on s'est préoccupé de vous à...au...	1	2	3	4	7	8	9
• Si vous avez pris rendez-vous avec des professionnels, ils ont été obtenus rapidement à... au... *(Note : Ne s'applique pas si le répondant n'avait pas de rendez-vous)*	1	2	3	4	7	8	9
• Si vous n'avez pas pris de rendez-vous, le temps d'attente a été court à... au... *(Note : Ne s'applique pas si le répondant avait un rendez-vous)*	1	2	3	4	7	8	9

15. Lors de votre dernière consultation auprès d'un médecin, aviez-vous pris un rendez-vous?

[ ] 1 Oui _____ → *Passer à Q.16*
[ ] 2 Non _____ → *Passer à Q.17*
[ ] 9 NRP

16. Combien de temps avez-vous attendu entre le moment où vous avez pris rendez-vous et le moment où vous avez vu votre médecin?

[ ] 1 Même journée
[ ] 2 Moins d'une semaine
[ ] 3 D'une à deux semaines
[ ] 4 De deux semaines à un mois
[ ] 5 D'un à trois mois
[ ] 6 De trois à six mois
[ ] 7 Six mois ou plus
[ ] 9 NRP

17. Avez-vous un médecin généraliste ou spécialiste que vous consultez sur une base régulière?

[ ] 1 Oui, je consulte régulièrement un médecin généraliste → *Passer à Q.18*

[ ] 2 Oui, je consulte régulièrement un médecin spécialiste (gynécologue, dermatologue, orthopédiste) _____ → *Passer à Q.18*

[ ] 3 Oui, je consulte régulièrement et un médecin généraliste et un médecin spécialiste _____ → *Passer à Q.19*

[ ] 4 Je ne consulte pas de médecin généraliste ou spécialiste sur une base régulière _____ → *Passer à Q.22*

[ ] 9 NRP

18. Est-ce que vous le considérez comme votre médecin de famille?

[ ] 1 Oui _____ → *Passer à Q.20*

[ ] 2 Non _____ → *Passer à Q.20*

[ ] 9 NRP

19. Est-ce vous considérez le médecin généraliste que vous consultez comme votre médecin de famille?

[ ] 1 Oui

[ ] 2 Non

[ ] 9 NRP

20. Depuis combien de temps consultez-vous.....?

Votre généraliste :_____ années

Votre spécialiste : _____ années

21. Où le consultez-vous principalement?

[ ] 1 À la clinique médicale

[ ] 2 Clinique externe d'un hôpital

[ ] 3 CLSC

[ ] 4 Autre

[ ] 9 NRP

22. Finalement, lors de votre dernière visite au _____ (organisme choisi selon la grille de sélection) que vous avez fréquenté pour **vous même** ou **quelqu'un d'autre**. Vous allez me dire si vous êtes... avec les énoncés suivants. **N'hésitez pas à me signaler si l'énoncé ne s'applique pas à la situation** que vous avez vécue lors de votre dernière visite à... au... _____

	Totalement en désaccord	En désaccord	En accord	Totalement en accord	NA	NSP	NRP
	1	2	3	4	7	8	9
• On vous a proposé d'obtenir le support de votre entourage (parents, amis, groupes communautaires) à...au...	1	2	3	4	7	8	9
• On vous a référé(e) à d'autres personnes ou associations de personnes qui ont vécu des problèmes similaires à... au...	1	2	3	4	7	8	9
• Il y a peu de formalités pour faire affaire avec le... la... (pas trop compliqué, pas trop d'étapes, pas trop de paperasse)	1	2	3	4	7	8	9
• On vous a parlé dans des mots que vous pouvez facilement comprendre à... au...	1	2	3	4	7	8	9
• Selon vous, il est possible de choisir votre intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) et de changer si ça ne va pas à... au...	1	2	3	4	7	8	9
• On vous a facilité les démarches avec d'autres établissements, organismes ou professionnels, si cela est requis	1	2	3	4	7	8	9
• Il y a une continuité et une bonne communication entre le...la... et les différents organismes de santé et de services sociaux	1	2	3	4	7	8	9
• Lorsque c'était possible, le même intervenant (médecin, infirmière, travail social ou autre professionnel) s'est occupé de vous d'une fois à l'autre à... au...	1	2	3	4	7	8	9
• Le... la... est facilement accessible par transport en commun (incluant le transport adapté) ou il est possible de stationner à proximité	1	2	3	4	7	8	9
• Le... la... vous a informé(e) sur l'ensemble des services qu'on y offre	1	2	3	4	7	8	9
• On vous a donné de l'information adaptée à votre culture et à votre langue	1	2	3	4	7	8	9
• Le... la... est ouvert aux heures qui vous conviennent (i.e. semaine, fin de semaine et/ou soir)	1	2	3	4	7	8	9
• L'atmosphère était agréable à... au...	1	2	3	4	7	8	9
• Les locaux et les équipements étaient propres à... au...	1	2	3	4	7	8	9

23. Si vous aviez le choix, aimeriez-vous vous enregistrer auprès d'un médecin qui serait toujours responsable de votre dossier?

[ ] 1 J'ai déjà un médecin responsable de mon dossier

[ ] 2 Oui, j'aimerais avoir un médecin qui serait toujours responsable de mon dossier

[ ] 3 Non

[ ] 4 Cela n'a aucune importance pour moi

[ ] 9 NRP

24. Diriez-vous que vous êtes .... avec les propositions suivantes :

	Totalement en désaccord	En désaccord	En accord	Totalement en accord	NA	NSP	NRP
	1	2	3	4	7	8	9
• Vous pourriez vous enregistrer auprès d'un médecin de famille qui s'assurerait que vous et votre famille recevez tous les services de santé requis, 24 heures sur 24, et ferait les arrangements avec des spécialistes et établissements de santé si cela était requis.	1	2	3	4	7	8	9
• Vous pourriez vous enregistrer auprès de ce médecin, et aucun autre, qui serait donc le seul responsable de votre suivi de santé et des services de santé dont vous auriez besoin.	1	2	3	4	7	8	9
• Vous ne consulteriez aucun autre médecin généraliste ou spécialiste sans être référé par le médecin de famille auprès duquel vous êtes enregistré.	1	2	3	4	7	8	9

25. Globalement, diriez-vous que vous êtes... satisfait(e) des services reçus au / à ..... ?
(Lire en rotation de 1 à 4 et de 4 à 1)

[ ] 1 Très
[ ] 2 Assez
[ ] 3 Peu
[ ] 4 Pas du tout
[ ] 8 NSP
[ ] 9 NRP

CARACTÉRISTIQUES SOCIO-DÉMOGRAPHIQUES ET ÉCONOMIQUES

26. Comparativement à d'autres personnes de votre âge, diriez-vous que votre état de santé est *(lire en rotation 1 à 5, 5 à 1)* :

[ ] 1 Excellent
[ ] 2 Très bon
[ ] 3 Bon
[ ] 4 Moyen
[ ] 5 Mauvais
[ ] 8 NSP
[ ] 9 NRP

27. Quelle langue parlez-vous le plus souvent à la maison ?

[ ] 1 Français
[ ] 2 Anglais
[ ] 3 Italien
[ ] 4 Espagnol
[ ] 5 Grec
[ ] 6 Arabe
[ ] 7 Chinois
[ ] 8 Portugais
[ ] 9 Vietnamien
[ ] 98 Autre (spécifier) : _____
[ ] 99 NSP/NRP

28. Appartenez-vous à une communauté culturelle ou groupe ethnique particulier ?

[ ] 1 Non
[ ] 2 Oui (préciser : _____)
[ ] 9 NRP

29. Êtes-vous né(e) au Canada ?

[ ] 1 Oui
[ ] 2 Non → *Passer à Q.30*
[ ] 3 NRP

30. Depuis combien d'années vivez-vous au Canada ? _____ ans

31. Quel niveau de scolarité avez-vous complété ?

[ ] 1 Primaire
[ ] 2 Secondaire
[ ] 3 Cégep et technique
[ ] 4 Université
[ ] 5 Aucun
[ ] 8 NSP
[ ] 9 NRP

32. Quelle est votre année de naissance ? *(Codifier les deux derniers chiffres)* _____ _____

33. Avez-vous un handicap...

[ ] 1 Moteur
[ ] 2 Visuel
[ ] 3 Auditif
[ ] 4 Intellectuel
[ ] 5 Multiple
[ ] 6 Autre
[ ] 7 Aucun
[ ] 8 NSP
[ ] 9 NRP

34. Quel est le revenu annuel total de votre ménage (avant impôts et en incluant les revenus de toutes provenances et de **tous les membres du ménage**) ?

LIRE

[ ] 1 Moins de 10 000 $
[ ] 2 10 000 $ - 19 999 $
[ ] 3 20 000 $ - 29 999 $
[ ] 4 30 000 $ - 39 999 $
[ ] 5 40 000 $ - 49 999 $
[ ] 6 50 000 $ - 59 999 $
[ ] 7 60 000 $ - 69 999 $
[ ] 7 70 000 $ - 89 999 $
[ ] 8 90 000 $ et plus
[ ] 9 NRP

35. Comment percevez-vous votre situation économique par rapport aux gens de votre âge ?

[ ] 1 Je me considère à l'aise financièrement
[ ] 2 Je considère mes revenus suffisants pour répondre à mes besoins fondamentaux ou à ceux de ma famille
[ ] 3 Je me considère pauvre
[ ] 4 Je me considère très pauvre
[ ] 8 NSP
[ ] 9 NRP

36. a) Combien de personnes de 18 ans et plus habitent votre foyer (en vous incluant s'il y a lieu) ?

_____

b) Combien de personnes de moins de 18 ans habitent votre foyer (en vous incluant s'il y a lieu)?

_____

37. Êtes-vous couvert par une police d'assurance santé d'une compagnie privée (note : pas l'assurance-maladie du Québec) ?

[ ] 1 Oui
[ ] 2 Non
[ ] 8 NSP
[ ] 9 NRP

38a. Quel énoncé décrit le mieux votre occupation ?

[ ] 1 Je travaille à temps plein → *Passer à Q.38b*
[ ] 2 Je travaille à temps partiel → *Passer à Q.38b*
[ ] 4 Je suis étudiant(e)
[ ] 5 Je suis retraité(e)
[ ] 6 Je tiens la maison
[ ] 7 Je retire des prestations de l'assurance chômage
[ ] 8 Je retire des prestations de l'aide sociale (B.S.)
[ ] 9 Autre (spécifier) : _____
[ ] 99 NRP

38b. Œuvrez-vous dans le domaine de la santé et des services sociaux ? (ex. professionnels rémunérés par la RAMQ, etc.)

Oui 1
Non 2
NSP 9

39. Dans quel quartier ou municipalité habitez-vous ? _____

40. Quel est votre code postal (dans le cas d'un refus, demander les trois premiers caractères) ?

___ ___ ___ ___ ___ ___

41. Noter le sexe du répondant : [ ] 1 H [ ] 2 F

REMERCIER ET TERMINER

FINAL QUESTIONNAIRE

Evaluation of the service quality in health and social services institutions in the Montreal-Centre area.

Hello, my name is _____from the research firm **Zins Beauchesne and Associates**. We are presently conducting a survey on health and social services in the Montreal area. We would like to ask you a few questions; all your answers will remain completely confidential.

Interviewer : Use the selection grid to randomly select a respondent in the household aged 15 and over.

If the individual is unavailable, ask for his/her name and the best time to call back.

Name : _____ Call back on : _____

Phone:

1. *(For all respondents)*

In the last twelve months, have you gone to consult, **for yourself or for someone who is one of your dependants**, one or several health or social services professionals in the following organisations on the island of Montreal? If so, how many times (excluding visits made to renew a health insurance card)?

(READ IN ROTATION)

1)	A hospital (including an outpatient clinic run by a hospital)?	[ ]1 Yes ____ times?	[ ]2 No	[ ]9 DNK/DNA
2)	A psychiatric hospital?	[ ]1 Yes ____ times?	[ ]2 No	[ ]9 DNK/DNA
3)	A medical clinic (i.e. not run by a hospital)?	[ ]1 Yes ____ times?	[ ]2 No	[ ]9 DNK/DNA
4)	The private office of a psychologist or some other professionals?	[ ]1 Yes ____ times?	[ ]2 No	[ ]9 DNK/DNA
5)	Home-care visit by a CLSC?	[ ]1 Yes ____ times?	[ ]2 No	[ ]9 DNK/DNA
6)	A CLSC?	[ ]1 Yes ____ times?	[ ]2 No	[ ]9 DNK/DNA
7)	A youth centre (such as CPEJ, DPJ, rehabilitation centres for young people or mothers in need, social services for young people, former CSS)?	[ ]1 Yes ____ times?	[ ]2 No	[ ]9 DNK/DNA
	- Are you living there now or did you live there? If so, for how long (days)?	[ ]1 Yes ____	[ ]2 No	[ ]9 DNK/DNA
8)	A rehabilitation centre for adults?	[ ]1 Yes ____ times?	[ ]2 No	[ ]9 DNK/DNA
	If so, was it a centre for persons...			
	with a physical handicap? 1			
	with an intellectual handicap? 2			
	with alcohol or drug abuse problems? 3			
	DNK 8			
	DNA 9			
	- Are you living there now or did you live there? If so, for how long (days)?	[ ]1 Yes ____	[ ]2 No	[ ]9 DNK/DNA
9)	A nursing home or extended care facility (reception centre)?	[ ]1 Yes ____ times?	[ ]2 No	[ ]9 DNK/DNA
	- Are you living there now or did you live there? If so, for how long (days)?	[ ]1 Yes ____	[ ]2 No	[ ]9 DNK/DNA
10)	Day or drop-in centre run by a nursing home?	[ ]1 Yes ____ times?	[ ]2 No	[ ]9 DNK/DNA
11)	A community organisation such as a youth drop-in centre, self-help centre, associations, etc.?	[ ]1 Yes ____ times?	[ ]2 No	[ ]9 DNK/DNA
12)	Other (specify) : _____	[ ]1 Yes ____ times?	[ ]2 No	[ ]9 DNK/DNA

Note : Keep only those respondents who have made choices under 1, 3, 5 and 6.

If the respondent visited both a CLSC, a hospital or a medical clinic, choose in the following order: CLSC (choices #5 and #6), hospitals (choice #1), private medical clinics and doctors' offices (choice #3).

2. Could you tell me the name of the last CLSC, hospital or private medical clinic that you have visited or that visited you?
(Write down the complete organisation name ex. CLSC..., hospital..., clinic...) : _____

3. Let us take your last visit to _____ (organisation chosen according to the selection grid) for **yourself** or for **someone else**. Would you tell me if ... with the following statements. **Feel free to tell me that the statement does not apply to the situation you faced during your last visit to...** _____

	Totally disagree	disagree	agree	Totally agree	NA	DNK	DNA
	1	2	3	4	7	8	9
• You were treated with respect at the...	1	2	3	4	7	8	9
• Your choices were respected and you were not forced to do certain activities at the...	1	2	3	4	7	8	9
• Not only was your immediate problem taken care of but your whole person was also taken into consideration at the...	1	2	3	4	7	8	9
• Your culture, lifestyle and habits were taken into account at the...	1	2	3	4	7	8	9
• Everyone was treated equally without any discrimination at the...	1	2	3	4	7	8	9
• You were not asked questions that were unrelated to your problem at the...	1	2	3	4	7	8	9
• No gestures were made that were not relevant to your condition or your problem at the...	1	2	3	4	7	8	9
• You were dealt discreetly at the...	1	2	3	4	7	8	9
• Your case was treated in a confidential manner at the...	1	2	3	4	7	8	9
• Your physical privacy was respected at the...	1	2	3	4	7	8	9

4. Now, could you tell me which of the following statements best reflects your global opinion towards the health care system in Quebec?
   - In general, the system works relatively well: some minor improvements are needed to make the system works better.
   - There is some good aspects to the health system, however major improvements are needed to make the system works better.
   - Our health system works badly and needs complete restructuring.
   - DNK / DNA.

5. In general, is it easy or difficult to obtain medical care when you need it?

Very difficult	Somewhat difficult	Somewhat easy	Very easy	NA	DNK	DNA
1	2	3	4	7	8	9

6. In your opinion, is it easy or difficult to consult a health professional when you need it?

Very difficult	Somewhat difficult	Somewhat easy	Very easy	NA	DNK	DNA
1	2	3	4	7	8	9

7. Now let us go back to your last visit _____ (organisation chosen according to the selection grid) for **yourself** or for **someone else**. Would you tell me if ... with the following statements. **Feel free to tell me that the statement does not apply to the situation you faced during your last visit to...** _____

	Totally disagree	disagree	agree	Totally agree	NA	DNK	DNA
	1	2	3	4	7	8	9
• The staff at the... took the time that was necessary to take care of you	1	2	3	4	7	8	9
• The staff (doctors, nurses, social workers or other professionals) you met with at the...listened to you attentively and took you seriously	1	2	3	4	7	8	9
• All the staff members you dealt with at the...showed consideration for the members of your family or friends who helped you	1	2	3	4	7	8	9
• All the staff members you dealt with at the... understood you well	1	2	3	4	7	8	9
• If you made an appointment, your appointment time was respected at the... (*Note : Does not apply if the respondent had no appointment)*	1	2	3	4	7	8	9
• At the..., you were provided with information on how to complain should you be dissatisfied with the service offered	1	2	3	4	7	8	9
• The staff members you dealt with at the... were competent	1	2	3	4	7	8	9
• If you had tests or evaluations made, you were given the results regardless of whether they were positive or negative	1	2	3	4	7	8	9
• At the..., they have state-of-the-art equipment and technology	1	2	3	4	7	8	9

8. Over the last twelve months, did you want to complain about health or social services for yourself or for a member of your household?

[ ] 1 Yes
[ ] 2 No → *Go to Q.13*
[ ] 9 DNA

9. Over the last twelve months, did you complain about health and social services?

[ ] 1 Yes_____ → *Go to Q.10*
[ ] 2 No_____ → *Go to Q.13*
[ ] 9 DNA

10. To whom did you complain? (*Do not read*)

[ ] 1 The staff (nurse, receptionist, professional, etc.) → *Go to Q.12*
[ ] 2 The physician → *Go to Q.12*
[ ] 3 The supervisor in charge → *Go to Q.12*
[ ] 4 The Regional Board → *Go to Q.12*
[ ] 5 A professional association → *Go to Q.12*
[ ] 6 The person in charge of complaints → *Go to Q.12*
[ ] 7 The Department of Health and Social Services (the ministère) → *Go to Q.12*
[ ] 8 The Government (Member of the National Assembly, Minister, Prime Minister, Deputy) → *Go to Q.12*
[ ] 9 A member of your family, a friend, a neighbour → *Go to Q.11*
[ ]10 The media → *Go to Q.11*
[ ] 99 DNA

11. For what reasons, did you not complain to someone in the health care system? (*Do not read*)

[ ] 1 I did not know how to proceed
[ ] 2 It was too complicated
[ ] 3 My complaint was not important enough
[ ] 4 It will change nothing
[ ] 5 I was afraid that my complaint will worsen the situation
[ ] 6 There was nobody to whom I could complain
[ ] 7 Other (specify) _____
[ ] 9 DNA

12. Were you..... by the answer you received to your complaint? → *Go to Q.14*

Very satisfied	Satisfied	A little satisfied	Not at all satisfied	NA	DNK	DNA
1	2	3	4	7	8	9

13. In the event that you be dissatisfied with the quality or the accessibility of health and social services provided by a given institution, what would you do to show you dissatisfaction? (*Do not read*)

[ ] 1 I would go elsewhere/change physician
[ ] 2 I would contact the complaint department of the institution
[ ] 3 I would complain to the physician in charge
[ ] 4 I would do nothing
[ ] 5 I would complain to the director / person in charge of the institution
[ ] 6 I would contact the Department of Health and Social Services (the ministère)
[ ] 7 I would complain to the person concerned
[ ] 8 I would contact the " College of physicians " (Collège des médecins)
[ ] 9 I would contact the Ombudsman
[ ] 10 I would see my MP
[ ] 11 I would contact the Regional Board
[ ] 12 I would contact the CLSC
[ ] 13 I would complain to my family doctor
[ ] 14 I would complain to the institution concerned
[ ] 15 Other (specify) _____
[ ] 98 DNK

14. If you go back to your last visit at _____ (organisation chosen according to the selection grid) for **yourself** or for **someone else**, Would you tell me if ... with the following statements. **Feel free to tell me that the statement does not apply to the situation you faced during your last visit** to... _____

	Totally disagree	Disagree	Agree	Totally agree	NA	DNK	DNA
	1	2	3	4	7	8	9
• You were presented with all the options available to you	1	2	3	4	7	8	9
• The staff (doctors, nurses, social workers or other professionals) at the..., helped you find a solution	1	2	3	4	7	8	9
• At the..., no decisions were made for you	1	2	3	4	7	8	9
• The staff (doctors, nurses, social workers or other professionals) at the..., gave you advice to prevent the problem from reoccurring	1	2	3	4	7	8	9
• At the..., follow-ups were made on the advice and/or references that were given	1	2	3	4	7	8	9
• The staff (doctors, nurses, social workers or other professionals) at the..., took the time that was necessary to explain to you what went on at each step	1	2	3	4	7	8	9
• All the staff members you dealt with at the... smiled	1	2	3	4	7	8	9
• All the staff members you dealt with at the... reassured you	1	2	3	4	7	8	9
• When the waiting time was long, the staff showed concern for you at the...	1	2	3	4	7	8	9
• If you made appointments with the professionals at the..., these appointments were obtained quickly (Note : Does not apply if the respondent had no appointment)	1	2	3	4	7	8	9
• If you did not make an appointment, the waiting time was short at the...(Note : Does not apply if the respondent had an appointment)	1	2	3	4	7	8	9

15. When you consulted a physician lately, did you make an appointment?

[ ] 1 Yes _____ → *Go to Q.16*
[ ] 2 No _____ → *Go to Q.17*
[ ] 9 DNA

16. How long did you wait between the time the appointment was made and the time you met with the physician?

[ ] 1 Same day
[ ] 2 Less than a week
[ ] 3 1 to 2 weeks
[ ] 4 2 weeks to one month
[ ] 5 1 to 3 months
[ ] 6 3 to 6 months
[ ] 7 6 months and over
[ ] 9 DNA

17. Do you have a generalist or a specialist that you consult on a regular basis?

[ ] 1 Yes, I regularly consult a generalist → *Go to Q.18*

[ ] 2 Yes I regularly consult a specialist (gynaecologist, dermatologist, orthopaedist) _____ → *Go to Q.18*

[ ] 3 Yes, I regularly consult a generalist and a specialist _____ → *Go to Q.19*

[ ] 4 I do not consult a generalist or a specialist on a regular basis _____ → *Go to Q.22*

[ ] 9 DNA

18. Do you consider him/her to be you family doctor?

[ ] 1 Yes _____ → *Go to Q.20*

[ ] 2 No _____ → *Go to Q.20*

[ ] 9 DNA

19. Do you consider the generalist that you consult to be your family doctor?

[ ] 1 Yes

[ ] 2 No

[ ] 9 DNA

20. For how long have you been consulting with.....?

Your generalist : _____ Years

Your specialist : _____ Years

21. Where do you consult him most of the time?

[ ] 1 Outpatient clinic run by a hospital

[ ] 2 Private medical clinic (not run by a hospital)

[ ] 3 CLSC

[ ] 4 Other

[ ] 9 DNA

22. Finally, during your last visit to _____ (organisation chosen according to the selection grid) for **yourself** or for **someone else**. Would you tell me if ... with the following statements. **Feel free to tell me that the statement does not apply to the situation you faced during your last visit to**... _____

	Totally disagree	Disagree	Agree	Totally agree	NA	DNA	DNK
	1	2	3	4	7	8	9
• The staff at ... suggested that you seek support from the people around you (parents, friends, community groups)	1	2	3	4	7	8	9
• At the..., you were referred to other people or associations of persons that have lived similar problems	1	2	3	4	7	8	9
• There were as few formalities as possible in dealing with ... (it was not too complicated, there were not too many steps nor too much paper work involved)	1	2	3	4	7	8	9
• The staff at the ... used language that was easy to understand	1	2	3	4	7	8	9
• It was possible for you at the... to choose your caregiver (doctors, nurses, social workers or other professionals) and to change when it didn't work out	1	2	3	4	7	8	9
• The procedures with other institutions, organisations or professionals were facilitated, when such was required	1	2	3	4	7	8	9
• There was a continuity and a good flow of information between the different health and social service organisations at the...	1	2	3	4	7	8	9
• When possible, the same caregiver (doctor, nurse, social worker or other professional) took care of you at the... from one time to the next	1	2	3	4	7	8	9
• The... was easily accessible by public transit (including adapted transport for handicapped persons) or it was possible to park nearby	1	2	3	4	7	8	9
• The ... provided you with information on all the services that were available there	1	2	3	4	7	8	9
• You were given information that was adapted to your culture and language	1	2	3	4	7	8	9
• The... was open during hours that were convenient for you (i.e. weekdays, weekend and/or evenings)	1	2	3	4	7	8	9
• The atmosphere at the... was pleasant	1	2	3	4	7	8	9
• The rooms and the equipment at the... were clean	1	2	3	4	7	8	9

23. If you have the choice, would you like to register with a physician who would always be responsible for your medical record?

[ ] 1 I already have a physician who is responsible for my medical record

[ ] 2 Yes I would like to have a physician who will always be responsible for my medical record

[ ] 3 No

[ ] 4 It has no importance to me

[ ] 9 DNA

24. Would you say that you .... with the following statements :

	Totally disagree	Disagree	Agree	Totally agree	NA	DNK	DNA
	1	2	3	4	7	8	9
• You would register with a family doctor who would ensure that you and your family receive all the necessary medical services, 24 hours a day, and arrange for medical specialists and other health institutions as needed	1	2	3	4	7	8	9
• You would register with this physician, and not another physician, who will be responsible for monitoring your health and health services that you need	1	2	3	4	7	8	9
• You would not go to another physician, generalist or specialist, without referral from the family doctor you are registered with, and no one else	1	2	3	4	7	8	9

25. In general, would you say that you are... satisfied with the services received at this organisation?
(Read in rotation from 1 to 4 and from 4 to 1)

[ ] 1 Very
[ ] 2 Somewhat
[ ] 3 Little
[ ] 4 Not at all
[ ] 8 DNK
[ ] 9 DNA

SOCIO-DEMOGRAPHICS

26. In comparison to other people of your age, would you say that your health condition is *(Read in rotation 1 to 5, 5 to1)* :

[ ] 1 Excellent
[ ] 2 Very good
[ ] 3 Good
[ ] 4 Fair
[ ] 5 Worse
[ ] 8 DNK
[ ] 9 DNA

27. What language do you speak most often at home?

[ ] 1 French
[ ] 2 English
[ ] 3 Italian
[ ] 4 Spanish
[ ] 5 Greek
[ ] 6 Arabic
[ ] 7 Chinese
[ ] 8 Portuguese
[ ] 9 Vietnamese
[ ] 98 Other (specify) : _____
[ ] 99 DNK/DNA

28. Do you belong to a cultural community or ethnic group in particular?

[ ] 1 Yes
[ ] 2 No (Specify : _____)
[ ] 9 DNA

29. Were you born in Canada?

[ ] 1 Yes
[ ] 2 No → *Go to Q.30*
[ ] 3 DNA

30. For how long have you lived in Canada? _____ Years

31. What level of schooling have you completed?

[ ] 1 Primary
[ ] 2 Secondary
[ ] 3 College (Cegep) or technical
[ ] 4 University
[ ] 5 None
[ ] 8 DNK
[ ] 9 DNA

32. In what year were you born? *(enter the last two digits)* _____ _____

33. Do you have a handicap...

[ ] 1 Mobility
[ ] 2 Visual
[ ] 3 Hearing
[ ] 4 Intellectual
[ ] 5 Multiple
[ ] 6 Other
[ ] 7 None
[ ] 8 DNK
[ ] 9 DNA

34. What is the total annual income of your household (before taxes and including incomes from all sources for **all the members of the household**)?

Read

[ ] 1 Below $10 000
[ ] 2 $10 000 - $19 999
[ ] 3 $20 000 $ - $29 999
[ ] 4 $30 000 $ - $39 999
[ ] 5 $40 000 $ - $49 999
[ ] 6 $50 000 $ - $59 999
[ ] 7 $60 000 $ - $69 999
[ ] 7 $70 000 $ - $89 999
[ ] 8 $90 000 and over
[ ] 9 DNA

35. How do you perceive your financial situation in comparison to other people of your age?

[ ] 1 I consider myself financially comfortable
[ ] 2 I consider that I have sufficient income to meet my basic needs or those of my family
[ ] 3 I consider myself a poor person
[ ] 4 I consider myself a very poor person
[ ] 8 DNK
[ ] 9 DNA

36. a) How many people in your household are aged 18 years and over (including yourself if it is the case)?

_____

b) How many people in your household are under 18 years of age (including yourself if it is the case)?

_____

37. Are you covered by a private health insurance plan? (note: not Quebec "assurance maladie" or the public health insurance plan)

[ ] 1 Yes
[ ] 2 No
[ ] 8 DNK
[ ] 9 DNA

38a. Which of these statements best describes your occupation?

[ ] 1 I am a full-time worker → *Go to Q.38b*
[ ] 2 I am a part-time worker → *Go to Q.38b*
[ ] 4 I am a student
[ ] 5 I am retired
[ ] 6 I am a housekeeper
[ ] 7 I live on unemployment income
[ ] 8 I live on welfare
[ ] 9 Other (specify) : _____
[ ] 99 DNA

38b. Do you work in the health and social services sector? (ex. professionals paid by the Quebec health insurance board (RAMQ), etc.)

Yes 1
No 2
DNK 9

39. In what region or municipality do you live? _____

40. What is your postal code? (If the respondent refuses, ask only for the first three digits)

___ ___ ___ ___ ___ ___

41. Write down the gender of the respondent : [ ] 1 M [ ] 2 F

THANK AND END

ANNEXE 2

PROFIL COMPARATIF DE L'ÉCHANTILLON (ENQUÊTE 2001)

ANNEXE 2 : PROFIL COMPARATIF DE L'ÉCHANTILLON (n = 2 008) POUR L'ENQUÊTE DE 2001

1. CARACTÉRISTIQUES DES RÉPONDANTS COMPARÉES À LA POPULATION[1]

1.1 ÂGE DU RÉPONDANT

ÂGE DU REPONDANT	%	POPULATION[1]	2000 %	1997 %	1994 %
Entre 15 et 24 ans	14,3	14,1	13,5	14,5	11,9
Entre 25 et 34 ans	19,9	19,9	20,0	21,4	24,7
Entre 35 et 44 ans	20,8	19,6	22,3	22,8	22,2
Entre 45 et 54 ans	17,9	16,6	16,5	15,0	14,9
Entre 55 et 64 ans	10,0	11,7	10,8	11,0	10,1
65 ans et plus	17,1	18,1	14,2	15,3	16,2
Moyenne	44 ans		44 ans	43 ans	44 ans

1.2 SEXE DU RÉPONDANT

SEXE DU REPONDANT	%	POPULATION[1]	2000 %	1997 %	1994 %
Homme	41,1	47,8	41,9	47,2	40,0
Femme	58,9	52,2	58,1	52,8	60,0

1.3 NIVEAU DE SCOLARITÉ[2]

NIVEAU DE SCOLARITE	%	2000 %	1997 %	1994 %
Primaire	8,1	9,7	12,8	12,2
Secondaire	32,1	32,3	35,2	34,1
Collégial	23,8	24,5	21,3	21,9
Universitaire	36,0	33,5	30,6	31,8

[1] *Source : Institut de la statistique du Québec, Population selon le groupe d'âge et le sexe. Données pour la CUM, population âgée de 15 ans et plus, 24 janvier 2001. (www.stat.gouv.qc.ca)*

[2] *L'information n'est pas disponible pour la population de la CUM.*

1.4 OCCUPATION DU RÉPONDANT[1]

OCCUPATION DU REPONDANT	%	2000 %	1997 %	1994 %
Travaille à temps plein	47,0	45,0	45,8	43,3
Travaille à temps partiel	9,4	8,8	8,5	8,8
Étudiant	9,2	11,8	12,0	12,4
Retraité	19,8	18,1	17,7	16,8
Tient la maison	5,9	6,4	6,5	7,1
Prestataire	5,2	5,7	7,7	8,4
Autres	1,1	3,1	1,1	0,6
NRP	2,2	0,8	0,9	2,6

Oeuvre dans le domaine de la santé et des services sociaux

	%	2000	1997	1994
Oui	14,4	15,1	14,5	16,4
Non	85,3	84,9	84,7	83,0
NSP/NRP	0,3	0,0	0,8	0,6

1.5 LANGUE PARLÉE À LA MAISON

LANGUE PARLÉE À LA MAISON	2001 %	POPULATION[2]	2000 %	1997 %	1994 %
Français	68,7	56,7	67,9	62,2	65,9
Anglais	20,7	25,3	21,9	18,8	16,7
Italien	1,6	3,4	1,2	4,4	3,7
Espagnol	1,6	2,2	2,0	2,7	2,0
Arabe	1,4	1,7	1,1	1,9	1,9
Portugais	1,0	n.d.	0,5	1,0	0,9
Créole	0,7	n.d.	0,6	1,4	1,2
Vietnamien	0,4	n.d.	0,6	0,5	0,4
Arménien	0,3	n.d.	0,3	0,0	0,0
Grec	0,2	1,1	0,5	0,7	0,7
Chinois	0,2	1,5	0,4	0,4	0,5
Polonais	0,2	n.d.	0,2	0,8	0,6
Bengali	0,1	n.d.	0,2	0,4	0,0
Perse	0,0	n.d.	0,3	0,0	0,0
Autres	2,7	n.d.	2,3	2,3	1,1

[1] *L'information n'est pas disponible pour la population de la CUM.*

[2] *Source : Statistique Canada. Données du recensement, 1996. Données pour la CUM.*

1.6 APPARTENANCE À UNE COMMUNAUTÉ CULTURELLE OU GROUPE ETHNIQUE[1]

APPARTENANCE À UNE COMMUNAUTÉ CULTURELLE OU GROUPE ETHNIQUE	%	2000 %	1997 %	1994 %
Québécoise ou canadienne	80,8	80,3	67.0	74,0
Italienne	2,9	2,8	6,1	3,4
Haïtienne	2,5	2,0	1,7	1,8
Juive	0,9	1,3	2,3	1,7
Française	0,7	0,7	---	1,3
Chinoise/Mandarine	0,7	0,3	0,4	0,5
Arabe	0,6	0,6	2,0	1,0
Vietnamienne	0,5	0,5	0,5	0,5
Libanaise	0,5	0,7	0,0	0,6
Portugaise	0,5	0,6	0,6	0,7
Arménienne	0,4	0,5	0,0	0,3
Algérienne	0,4	0,3	0,0	0,0
Allemande	0,3	0,2	0,0	0,2
Indienne	0,3	0,4	0,8	0,9
Grecque	0,3	1,0	0,0	3,0
Espagnole	0,2	0,7	1,0	0,8
Africaine	0,1	0,4	1,0	0,3
Latino-américaine	0,1	0,2	0,0	0,9
Iranienne	0,1	0,3	0,0	0,0
Autres	5,6	4,7	5,4	1,7
NSP / NRP	1,1	0,7	1,6	1,9

1.7 NÉ(E) AU CANADA[1]

NÉ(E) AU CANADA	%	2000 %	1997 %	1994 %
Oui	75,7	86,3	n.d.	n.d.
Non	24,1	13,5	n.d.	n.d.
NRP	0,2	0,2	n.d.	n.d.

[1] *L'information n'est pas disponible pour la population de la CUM.*

1.8 NOMBRE D'ANNÉES AU CANADA[1]

NOMBRE D'ANNEES AU CANADA	%	2000 %	1997 %	1994 %
Moins de 10 ans	31,5	26,2	n.d.	n.d.
10 à 20 ans	28,4	34,3	n.d.	n.d.
21 à 35 ans	21,7	26,6	n.d.	n.d.
36 à 50 ans	13,9	10,0	n.d.	n.d.
Plus de 50 ans	4,3	1,8	n.d.	n.d.
NSP / NRP	0,2	1,1	n.d.	n.d.

1.9 PERCEPTION DE L'ÉTAT DE SANTÉ[1]

PERCEPTION DE L'ETAT DE SANTE	%	000 %	1997 %	1994 %
Excellent	21,4	24,9	23,9	24,2
Très bon	29,8	30,4	30,5	32,7
Bon	28,9	25,9	27,7	27,4
Moyen	16,0	15,3	14,5	12,7
Mauvais	3,1	3,2	3,0	2,8
NSP / NRP	0,7	0,2	0,4	0,2

1.10 HANDICAP[1]

HANDICAP	%	2000 %	1997 %	1994 %
Aucun	93,2	90,4	92,8	90,3
Moteur	2,4	2,3	2,2	1,9
Visuel	1,2	1,4	0,8	3,4
Auditif	1,1	1,3	1,3	0,8
Multiple	0,1	0,3	0,1	0,5
Autre	1,4	3,3	2,3	1,6
NSP / NRP	0,3	0,6	0,5	1,4

[1] *L'information n'est pas disponible pour la population de la CUM.*

2. CARACTÉRISTIQUES DU MÉNAGE COMPARÉES À LA POPULATION[1]

2.1 REVENU ANNUEL TOTAL DU MÉNAGE

REVENU ANNUEL TOTAL DU MENAGE	%	POPULATION[1]	2000 %	1997 %	1994 %
Moins de 10 000 $	8,8	14,2	11,0	11,5	13,6
Entre 10 000 $ et 19 999 $	17,2	20,9	18,3	21,8	19,8
Entre 20 000 $ et 29 999 $	15,2	14,9	15,4	17,6	19,7
Entre 30 000 $ et 39 999 $	15,2	12,2	15,0	13,8	15,4
Entre 40 000 $ et 49 999 $	10,2	9,6	9,9	10,5	10,7
Entre 50 000 $ et 59 999 $	8,6	7,5	9,0	8,3	6,9
Entre 60 000 $ et 69 999 $	6,5	5,5	5,3	4,2	4,3
70 000 $ et plus	18,3	15,2	16,2	12,3	9,2

2.2 PERCEPTION DE SA SITUATION ÉCONOMIQUE[2]

PERCEPTION DE SA SITUATION ECONOMIQUE	%	2000 %	1997 %	1994 %
Se considère à l'aise financièrement	25,8	22,0	20,3	20,4
Considère ses revenus suffisants	53,7	57,6	57,2	59,0
Se considère pauvre	13,6	14,7	15,5	14,9
Se considère très pauvre	3,2	3,0	3,4	2,0
NSP / NRP	3,6	2,7	3,6	3,6

2.3 COUVERTURE PAR UNE POLICE D'ASSURANCE SANTÉ D'UNE COMPAGNIE PRIVÉE[2]

COUVERTURE PAR UNE POLICE D'ASSURANCE SANTÉ D'UNE COMPAGNIE PRIVÉE	%	2000 %	1997 %	1994 %
Oui	55,9	55,6	51,6	47,5
Non	41,8	41,9	45,6	49,1
NSP / NRP	2,2	2,5	2,8	3,4

[1]
[2] *Source : Statistique Canada. Données du recensement, 1996.*
L'information n'est pas disponible pour la population de la CUM.

2.4 NOMBRE DE PERSONNES DE MOINS DE 18 ANS DANS LE FOYER[1]

NOMBRE DE PERSONNES DE MOINS DE 18 ANS	%	2000 %	1997 %	1994 %
Aucune	72,9	64,9	n.d.	n.d.
1	11,9	17,3	n.d.	n.d.
2	10,7	11,9	n.d.	n.d.
Plus de 2	3,6	4,9	n.d.	n.d.
NRP	1,0	0,9	n.d.	n.d.

2.5 NOMBRE DE PERSONNES DE PLUS DE 18 ANS DANS LE FOYER (INCLUANT LE RÉPONDANT)[1]

NOMBRE DE PERSONNES DE PLUS DE 18 ANS	%	2000 %	1997 %	1994 %
1	36,3	38,4	n.d.	n.d.
2	47,3	46,3	n.d.	n.d.
3	10,3	10,1	n.d.	n.d.
4	3,5	3,4	n.d.	n.d.
Plus de 4	1,7	1,2	n.d.	n.d.
NRP	1,0	0,6	n.d.	n.d.

[1] *L'information n'est pas disponible pour la population de la CUM.*

- **NE PAS CONSERVER CETTE PAGE...POUR MISE EN PAGE SEULEMENT-**

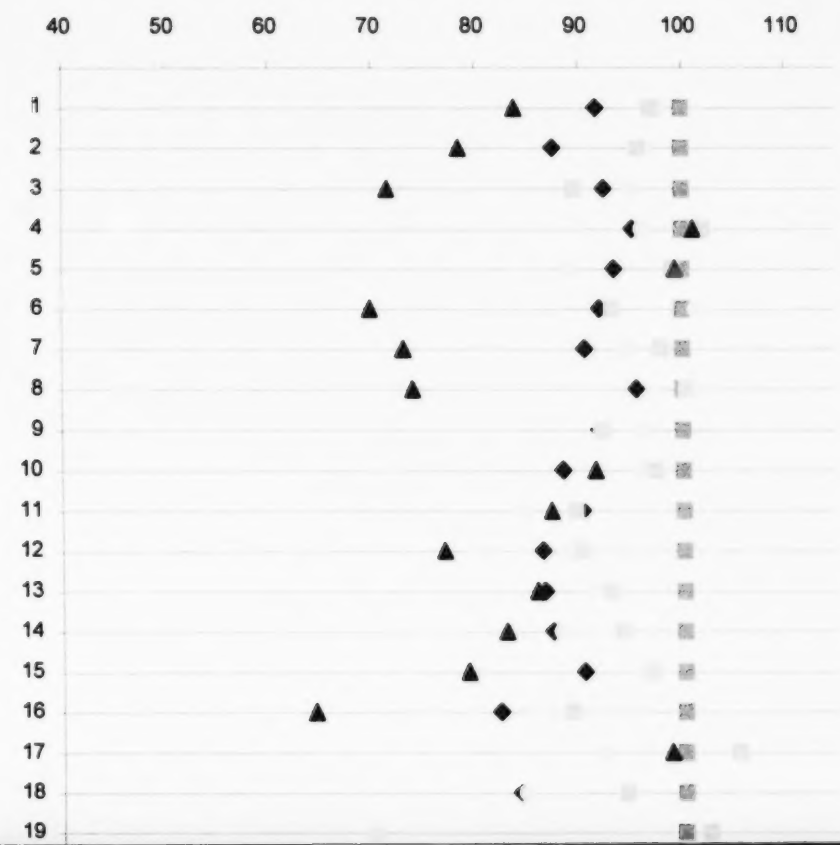
ANNEXE 3

TABLEAU COMPARATIF ENTRE RÉGIES

Annexe 3 : Tableau comparatif entre régies

Insérer ici les tableaux comparatifs entre Régies.

Comparaison de la satisfaction des usagers des régies de Montréal, Laval, des Laurentides, du Saguenay-Lac-St-Jean et de la Mauricie



1 On vous a traité[1] avec respect.
2 On a respecté vos choix et on ne vous a pas forcé à faire certaines activités.
3 Tous les gens ont été traités également, sans aucune discrimination.
4 On a tenu compte de votre culture et de vos habitudes de vie.
5 On ne s'est pas seulement occupé de votre problème immédiat.
6 On a respecté votre intimité physique.
7 On a fait preuve de discrétion à votre égard.
8 On a traité votre dossier de manière confidentielle.
9 On n'a pas posé de gestes qui ne sont pas requis par votre état ou votre problème.*
10 L'intervenant n'a pas posé de questions qui n'ont pas de rapport avec votre problème.
11 L'intervenant vous a écouté attentivement et vous pris au sérieux.
12 L'ensemble des personnes rencontrées vous ont bien compris.
13 On a pris le temps nécessaire pour s'occuper de vous.
14 L'ensemble des personnes rencontrées ont eu de la considération pour les membres de votre famille ou de votre entourage qui vous ont assisté.
15 L'ensemble des personnes rencontrées étaient compétentes.
16 Que vous ayez une réponse aux examens et aux évaluations qui sont faits.
17 Les rendez-vous ont été traités avec ponctualité.
18 Les équipements et technologies sont de pointe.*
19 On vous a informé de la façon dont vous pouvez vous plaindre si vous êtes insatisfait

du service offert.

20 On n'a pas pris de décision à votre place.

21 Les intervenants vous ont donné des conseils pour éviter que le problème ne se reproduise.

22 Les intervenants vous ont aidé à trouver vous-même une solution.

23 On vous a présenté tous les différents choix qui s'offrent à vous.

24 Il y a eu un suivi aux conseils et aux références qui vous ont été donnés*.

25 L'intervenant a pris le temps de bien vous expliquer ce qui se passe à chaque étape.

26 L'ensemble des personnes rencontrées vous ont rassuré.*

27 L'ensemble des personnes rencontrées étaient souriantes.

28 Si le temps d'attente a été long, on s'est préoccupé de vous.*

29 On vous a proposé d'obtenir le support de votre entourage.**

30 On vous a référé à d'autres personnes ou associations de personnes qui ont vécu des problèmes similaires.

31 On vous a parlé dans des mots que vous pouviez facilement comprendre.

32 On vous a facilité les démarches avec d'autres établissements, organismes ou professionnels si cela était requis.

33 Il y a peu de formalités pour faire affaire avec l'organisme.

34 Il est possible de choisir l'intervenant ou de changer si ça ne va pas.

35 Le même intervenant s'est occupé de vous d'une fois à l'autre.

36 Il y a une continuité et une bonne circulation de l'information entre les différents organismes.

37 L'organisme est facilement accessible par transport en commun ou il est possible de stationner à proximité.

38 On vous a donné de l'information adaptée à votre culture et à votre langue.*

39 L'organisme est ouvert aux heures qui vous conviennent.

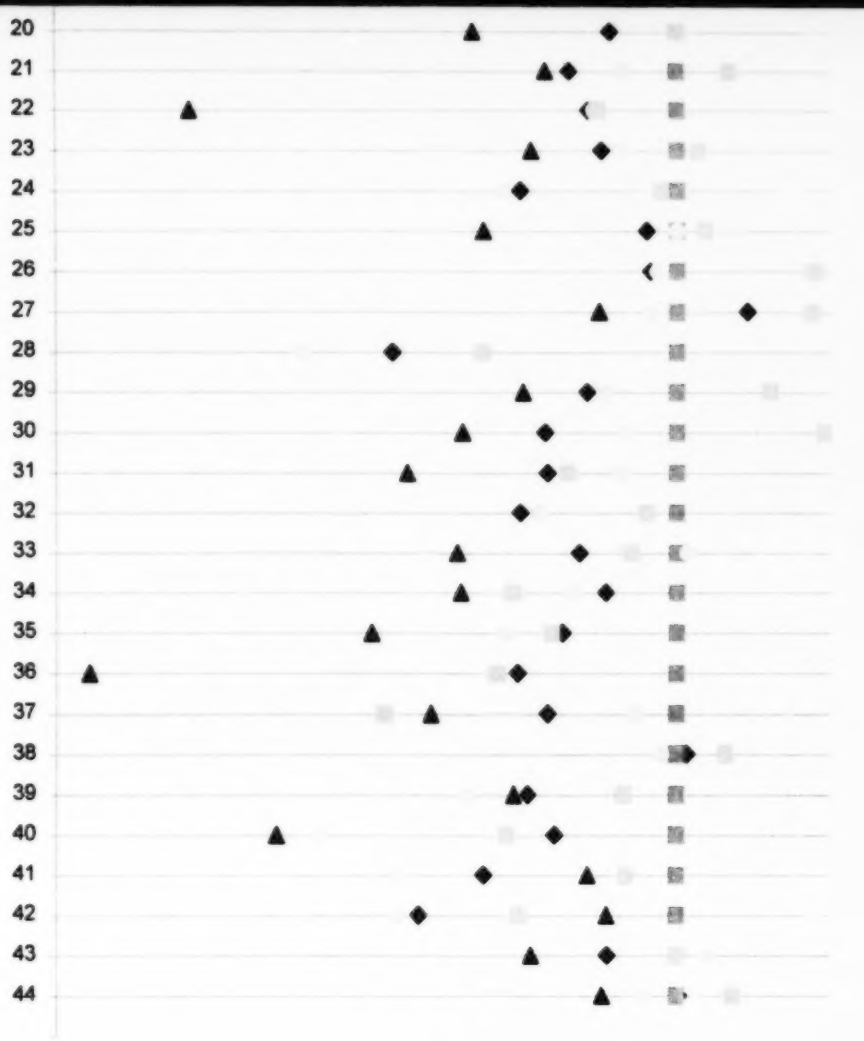
40 L'organisme vous a informé sur l'ensemble des services qu'on y offre.

41 Vos rendez-vous avec des professionnels ont été obtenus rapidement.

42 Si vous n'aviez pas pris de rendez-vous, le temps d'attente a été court.

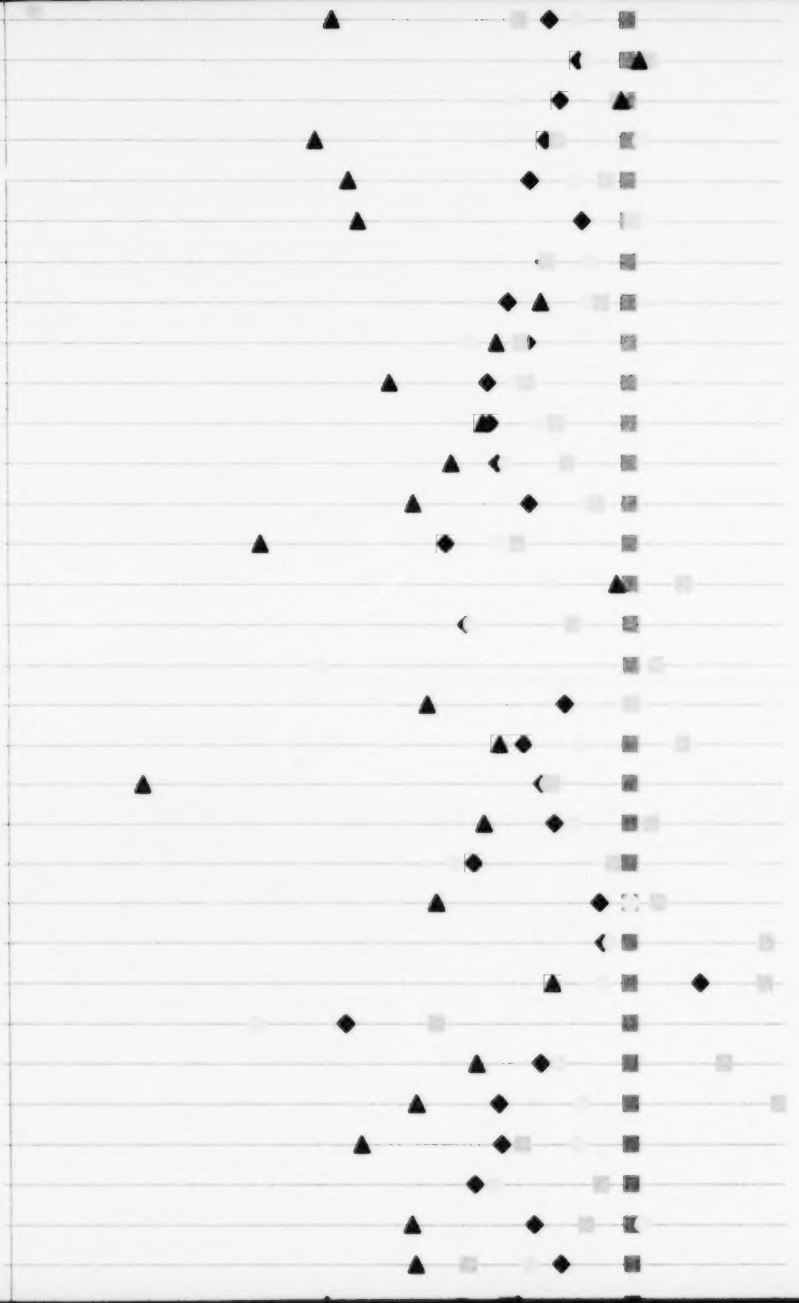
43 Les locaux et les équipements semblaient propres.

44 L'atmosphère était agréable dans l'organisme.



[1] Dans ce graphique, le masculin est utilisé dans le seul but d'alléger la lecture.

** Cet énoncé n'était pas évalué dans le cadre de l'étude pour la régie du Saguenay-Lac-Saint-Jean effectuée en 1994.*

*** Pour le Saguenay-Lac-Saint-Jean, cet énoncé était légèrement différent : «on vous a incité à obtenir le support de votre entourage».*

3	Tous les gens ont été traités également, sans aucune discrimination.	3
4	On a tenu compte de votre culture et de vos habitudes de vie.	4
5	On ne s'est pas seulement occupé de votre problème immédiat.	5
6	On a respecté votre intimité physique.	6
7	On a fait preuve de discrétion à votre égard.	7
8	On a traité votre dossier de manière confidentielle.	8
9	On n'a pas posé de gestes qui ne sont pas requis par votre état ou votre problème.*	9
10	L'intervenant n'a pas posé de questions qui n'ont pas de rapport avec votre problème.	10
11	L'intervenant vous a écouté attentivement et vous pris au sérieux.	11
12	L'ensemble des personnes rencontrées vous ont bien compris.	12
13	On a pris le temps nécessaire pour s'occuper de vous.	13
14	L'ensemble des personnes rencontrées ont eu de la considération pour les membres de votre famille ou de votre entourage qui vous ont assisté.	14
15	L'ensemble des personnes rencontrées étaient compétentes.	15
16	Que vous ayez une réponse aux examens et aux évaluations qui sont faits.	16
17	Les rendez-vous ont été traités avec ponctualité.	17
18	Les équipements et technologies sont de pointe.*	18
19	On vous a informé de la façon dont vous pouvez vous plaindre si vous êtes insatisfait du service offert.*	19
20	On n'a pas pris de décision à votre place.	20
21	Les intervenants vous ont donné des conseils pour éviter que le problème ne se reproduise.	21
22	Les intervenants vous ont aidé à trouver vous-même une solution.	22
23	On vous a présenté tous les différents choix qui s'offrent à vous.	23
24	Il y a eu un suivi aux conseils et aux références qui vous ont été donnés*.	24
25	L'intervenant a pris le temps de bien vous expliquer ce qui se passe à chaque étape.	25
26	L'ensemble des personnes rencontrées vous ont rassuré.*	26
27	L'ensemble des personnes rencontrées étaient souriantes.	27
28	Si le temps d'attente a été long, on s'est préoccupé de vous.*	28
29	On vous a proposé d'obtenir le support de votre entourage.**	29
30	On vous a référé à d'autres personnes ou associations de personnes qui ont vécu des problèmes similaires.	30
31	On vous a parlé dans des mots que vous pouviez facilement comprendre.	31
32	On vous a facilité les démarches avec d'autres établissements, organismes ou professionnels si cela était requis.	32
33	Il y a peu de formalités pour faire affaire avec l'organisme.	33
34	Il est possible de choisir l'intervenant ou de changer si ça ne va pas.	34